

# MASYARAKAT DAN PASIEN SEBAGAI PUSAT PELAYANAN KESEHATAN BERKELANJUTAN

People and Patients  
at the Heart of  
Sustainable Healthcare

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

**2023**





# MASYARAKAT DAN PASIEN SEBAGAI PUSAT PELAYANAN KESEHATAN BERKELANJUTAN

People and Patients at the Heart  
of Sustainable Healthcare

**2023** Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

## Daftar Isi

### Table of Contents



**Sambutan dari Komisaris Utama** 03  
Message from President Commissioners

**Ikhtisar 2023** 06  
2023 Highlights

**Tema Kami** 07  
Our Theme



## 01

### Tentang Kami

#### About Us

**Visi, Misi, dan Nilai Korporasi** 09  
Vision, Mission, and Corporate Values

**Kegiatan dan Layanan Kami** 10  
Our Activities and Services

**Tata Kelola Perusahaan** 15  
Corporate Governance

**Menjunjung Etika dan Integritas** 17  
Upholding Ethics and Integrity

**Keberlanjutan bagi Rumah Sakit Kami** 20  
Sustainability for Our Hospital

**Performa Ekonomi** 24  
Economic Performance

**Kolaborasi Internasional** 26  
International Collaboration

**Penghargaan, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi** 27  
Awards, Certifications, and Association Memberships

## 02

### Tentang Laporan

#### About the Report

**Praktik Pelaporan** 30  
Reporting Practices

**Standar Pelaporan** 31  
Reporting Standards

**Keterlibatan Pemangku Kepentingan** 32  
Stakeholder Engagement

**Menentukan Isi Laporan** 34  
Determining Report Content

**Batasan Topik** 36  
Topic Boundaries



## 03

### Menghadirkan Layanan Kesehatan yang Lebih Baik

#### Delivering a Better Care

**Membangun Fondasi Internal Menuju Pelayanan Pasien yang Unggul** 39  
Building an Internal Foundation Towards Superior Patient Service

**Mengedepankan Keselamatan Pasien** 40  
Prioritizing Patient Safety

**Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien** 43  
Providing an Exceptional Health Journey for Patients

**Integritas dalam Pelayanan** 46  
Integrity in Healthcare Services

**Praktik Pengadaan yang Aman** 48  
Safe Procurement Practices

**Menjaga Kepercayaan dan Kepuasan Pasien** 50  
Maintaining Patient Trust and Satisfaction

## 04

### Orang-orang Kami sebagai Pusat dari Pelayanan yang Berorientasi pada Pasien

Our People at The Heart of Patient-centricity

<p>Memberdayakan Tim Kami untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengalaman Pasien yang Unggul</p> <p>Empowering Our Team to Elevate Healthcare Service Quality and Achieve Distinguished Patient Experiences</p>	<b>53</b>
<p>Melatih dan Mengembangkan Karyawan Kami</p> <p>Training and Developing Our Employees</p>	<b>54</b>
<p>Menggali Potensi Unggul dalam Pelayanan Kesehatan</p> <p>Exploring the Potential for Excellence in Healthcare</p>	<b>58</b>
<p>Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif</p> <p>A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment</p>	<b>60</b>
<p>Melibatkan dan Mendengarkan Karyawan</p> <p>Engaging and Listening to Our Employees</p>	<b>63</b>
<p>Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman</p> <p>A Healthy and Safe Work Environment</p>	<b>66</b>

## 05

### Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat

Providing Access to High Quality Healthcare Services for the Community

<p>Berkolaborasi untuk Meningkatkan Akses ke Pelayanan Kesehatan</p> <p>Collaborating to Improve Access to Healthcare</p>	<b>72</b>
<p>Menyediakan Akses Informasi Kesehatan bagi Masyarakat</p> <p>Providing Access to Quality Healthcare Services for the Community</p>	<b>73</b>
<p>Mempromosikan Kesehatan Atlet Indonesia</p> <p>Promoting Indonesian Athletes' Health</p>	<b>75</b>



## 06

### Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau

Transformation Towards Green Hospital

<p>Analisis Dampak Daur Hidup melalui Studi Skrining LCA</p> <p>Life Cycle Impact Analysis through LCA Screening Study</p>	<b>78</b>
<p>Rumah Sakit Berbasis Green Building</p> <p>Green Building Hospital</p>	<b>79</b>
<p>Pemilihan Alat Medis Ramah Lingkungan</p> <p>Environmentally Friendly Medical Device Selection</p>	<b>80</b>
<p>Pengelolaan Limbah yang Bertanggung Jawab</p> <p>Responsible Waste Management</p>	<b>81</b>
<p>Pengelolaan Air</p> <p>Water Management</p>	<b>83</b>
<p>Pengelolaan Energi dan Pengurangan Emisi</p> <p>Energy Management and Emission Reduction</p>	<b>85</b>



<p>Indeks GRI</p> <p>GRI Index</p>	<b>89</b>
<p>Indeks POJK 51/2017</p> <p>POJK Index 51/2017</p>	<b>94</b>
<p>Lembar Umpan Balik</p> <p>Feedback Form</p>	<b>99</b>



## Sambutan dari Komisaris Utama

### Message from President Commissioners

[GRI 2-22] [POJK D.1]



SRAJ berkomitmen untuk menjadi pelopor dalam keberlanjutan di sektor kesehatan, sebuah perjalanan yang selaras dengan komitmen kami untuk 'Memberikan Perawatan yang Lebih Baik', dan memastikan bahwa setiap pasien memperoleh 'Pengalaman Pelayanan yang Lebih Baik'.

SRAJ is dedicated to being a pioneer in sustainability in the healthcare sector, a journey aligned to our commitment to 'Deliver Better Care', and ensuring that every patient 'Experiences Better Care'.

*Jonathan Tahir*

**Komisaris Utama**  
**PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk**  
President Commissioners  
PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,  
Respected Stakeholders,

Sebagai Komisaris Utama PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk, saya bangga menyampaikan Laporan Keberlanjutan 2023. Laporan ini menegaskan komitmen kami pada praktik kesehatan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Kami berambisi memimpin dalam keberlanjutan, mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam layanan kami, selaras dengan prinsip "Deliver Better Care" kami, yang berfokus untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien, sambil meminimalisir dampak negatif terhadap sosial dan lingkungan.

### Tantangan dan Strategi Utama

Tantangan utama kami di tahun ini adalah transisi dari operasional tanggap COVID-19 ke sistem operasional reguler pra-pandemi. Kami telah menerapkan strategi adaptif untuk mengokohkan struktur internal, meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional serta administratif. Untuk mencapai tujuan ini, kami telah mengimplementasikan Sistem Terpadu Rumah Sakit (Hospital Integrated System/HIS) yang mutakhir, untuk membantu memfasilitasi peralihan ke kondisi operasional kembali normal, merampingkan dan menyeragamkan proses, serta menangani peningkatan volume pasien dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang beragam pascapandemi.

### Pencapaian Utama

Strategi keberlanjutan kami telah menunjukkan kesuksesan yang signifikan tidak hanya dalam mengatasi tantangan namun juga dalam meraih beberapa pencapaian utama di 2023. Secara keseluruhan, tahun ini telah menjadi tahun yang istimewa bagi Perseroan.

As the President Commissioners of PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk, I am proud to present the 2023 Sustainability Report. This report emphasizes our commitment to sustainable and responsible healthcare practices. We aspire to lead in sustainability, integrating environmental, social, and governance aspects into our services, in line with our "Deliver Better Care" principle, which focuses on providing the best care to patients while minimizing negative impacts on society and the environment.

### Challenges and Key Strategies

Our main challenge this year has been the transition from COVID-19 response operations back to pre-pandemic regular operational systems. We have implemented adaptive strategies to strengthen our internal structure, enhancing operational and administrative efficiencies and consistency. Towards this end, we have embarked on the implementation of an advanced Hospital Integrated System (HIS), to help facilitate the transition to normal operations, streamline and uniformize processes, and handle the increased patient volumes and diverse healthcare needs post-pandemic.

### Main Achievements

Our sustainability strategy has demonstrated significant success not only in overcoming challenges but also in achieving several key milestones in 2023. Overall, this year has been an exceptional year for the Company.

Pada bulan Maret 2023, Presiden Republik Indonesia, Ir. H. Joko Widodo, meresmikan Mayapada Hospital Bandung (MHBD), rumah sakit hijau bersertifikasi pertama di Indonesia, menandai komitmen kami terhadap lingkungan. Lebih lanjut, kami meraih akreditasi internasional dari Joint Commission International (JCI) pada 22 Desember 2023, sebuah pengakuan terhadap standar pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien kami yang tinggi. Selain itu, kami mencapai target revenue dan EBITDA yang memuaskan, didukung oleh dukungan pendanaan signifikan dari Indonesia Infrastructure Finance (IIF) sebesar IDR 500 miliar, menegaskan kembali kekuatan finansial dan operasional kami akan fokus ke keberlanjutan.

### Peningkatan Pelayanan kepada Pasien

Kami telah melakukan investasi yang signifikan terhadap komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan pasien, sejalan dengan prinsip "Memberikan Pelayanan yang Lebih Baik". Kami berfokus pada kualitas, keselamatan, dan pengalaman pasien, yang merupakan kunci untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Melalui pelatihan karyawan yang berkesinambungan, menerapkan nilai-nilai CARE, dan menetapkan Indikator Kinerja Utama (KPI), kami memperkuat komitmen, integritas, profesionalisme, kasih sayang, dan kepercayaan dalam setiap aspek layanan. Inisiatif ini memungkinkan kami untuk memberikan pengalaman pasien yang unggul yang selaras dengan slogan kami, "Experience Better Care."

Di bidang teknologi, kami meningkatkan keamanan data pasien dengan berinvestasi pada teknologi terbaru dan sistem keamanan siber yang ketat. Kami juga meningkatkan layanan kesehatan melalui pembukaan pusat layanan autoimun

In March 2023, the President of the Republic of Indonesia, Ir. H. Joko Widodo, inaugurated our Mayapada Hospital Bandung (MHBD), the first certified Green Hospital in Indonesia, marking our commitment to the environment. Furthermore we obtained international accreditation from Joint Commission International (JCI) on December 22, 2023, a recognition of our high standards of patient care and safety. Financially, we achieved satisfactory revenue and EBITDA targets, supported by significant funding from Indonesia Infrastructure Finance (IIF) of IDR 500 billion, emphasizing our financial and operational strengths focused on sustainability.

### Improving Patient Services

We have made significant investments to our continuous commitment to improving patient care, in line with our "Deliver Better Care" principle. We focused on quality, safety, and patient experiences, which are keys to enhancing their trust and satisfaction. Through continuous employee training, implementing CARE values, and setting Key Performance Indicators (KPIs), we strengthened our commitment, integrity, professionalism, compassion, and trust in every aspect of service. This initiative allows us to provide a superior patient experience aligned with our tagline, "Experience Better Care."

In the field of technology, we enhanced patient information security with ongoing investments in the latest technology and strict cybersecurity systems. We also enhanced our healthcare services through the

pertama dan satu-satunya di Indonesia di Mayapada Hospital Jakarta Selatan dan memasang Linear Accelerator (LINAC) untuk terapi radiasi kanker di Mayapada Hospital Tangerang, sebagai rumah sakit pertama yang menawarkan layanan ini di Provinsi Banten. Inisiatif-inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kapasitas kami dalam pengobatan kanker, tetapi juga memperluas akses terhadap teknologi perawatan kesehatan yang berkualitas tinggi.

Terkait tata kelola, kami telah menguatkan struktur dan praktik tata kelola perusahaan agar selaras dengan visi, misi, dan nilai-nilai kami. Kami mengutamakan etika dan integritas tinggi dan terus mengedepankan kode etik komprehensif, termasuk dalam aspek hak asasi manusia.

### Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Berkualitas ke Masyarakat

Komitmen Perseroan untuk memperbesar dampak positif kepada masyarakat terwujud melalui kerja sama strategis dengan BPJS Kesehatan, meningkatkan akses layanan kesehatan berkualitas untuk semua, menjadikannya lebih terjangkau dan inklusif. Perseroan juga berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai mitra medis resmi di acara besar seperti Pocari Sweat Run dan Indonesian Masters 2023, kami fokus menjaga kesehatan atlet dan partisipan serta mempromosikan gaya hidup sehat melalui Sports Injury Treatment & Performance Center (SITPEC). Edukasi kesehatan yang kami berikan juga berfokus pada praktik-praktik kesehatan dasar yang bersifat preventif, yang kami harapkan dapat membantu mengurangi prevalensi kondisi kesehatan kronis di masa depan.

opening of the first, and presently only, autoimmune service center in Indonesia at Mayapada Hospital Jakarta Selatan and installed a Linear Accelerator (LINAC) for cancer radiation therapy at Mayapada Hospital Tangerang, the first hospital to offer this service in Banten Province. These initiatives not only enhance our capacity in cancer treatment but also broaden the access to high quality healthcare technology.

Regarding good corporate governance, we have strengthened our corporate governance structure and practices to align with our vision, mission, and values. We prioritize high ethical standards and integrity, and continuously promote a comprehensive code of ethics, including aspects related to human rights.

### Enhancing Access to Quality Healthcare

The Company's commitment to maximizing positive impact on the community is realized through strategic partnerships with BPJS Kesehatan, enhancing access to quality healthcare for all, making it more affordable and inclusive. The Company also actively participates in social activities that enhance community welfare. As the official medical partner in major events such as the Pocari Sweat Run and Indonesian Masters 2023, we focused on maintaining the health of athletes and participants and promoting a healthy lifestyle through our Sports Injury Treatment & Performance Center (SITPEC). The health education we provide also focuses on fundamental preventative good-health practices which we hope will help reduce the prevalence of chronic health conditions in the future.

## Memperkuat Fondasi Internal

Keberhasilan kami bukan hanya dilihat dari pencapaian eksternal, tetapi juga dari pertumbuhan dan pengembangan talenta internal kami. Kami berinvestasi dalam pengembangan karyawan melalui pelatihan seperti Lean Six Sigma, untuk meningkatkan kemampuan dan menyediakan keahlian terkini di bidang kesehatan, serta mempersiapkan mereka menghadapi tantangan industri dengan keunggulan operasional. Untuk optimalisasi komunikasi dan partisipasi karyawan, kami memperkenalkan aplikasi MyStar, yang memperkuat komunitas internal dan meningkatkan keterlibatan serta kepuasan kerja. Kolaborasi dengan Apollo Hospital Group dari India juga memperkuat kompetensi staf medis kami, memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan dan praktik terbaik serta membantu meningkatkan standar layanan kami ke tingkat global.

## Meminimalkan Dampak ke Lingkungan

Dalam rangka menciptakan lingkungan yang lebih hijau dan berkelanjutan, Perseroan telah mengimplementasikan

## Strengthening Internal Foundations

Our success is seen not only from our external achievements but also from the growth and development of our internal talent. We invest in employee development through training such as Lean Six Sigma to enhance skills and provide the latest expertise in healthcare, preparing them to face industry challenges with operational excellence. To optimize communication and employee participation, we introduced the MyStar app, which strengthens our internal community and enhances employee engagement and job satisfaction. Collaboration with the Apollo Hospital Group of India also strengthens our medical staff's competence, allowing for the positive exchange of knowledge and best practices and helping elevate our service standards to a global level.

## Minimizing Environmental Impact

To create a greener and more sustainable environment, the Company has implemented several innovative sustainability

strategi keberlanjutan yang inovatif. Kajian skrining Life Cycle Assessment (LCA) adalah bagian dari usaha kami untuk menganalisis dan meminimalkan dampak lingkungan dari setiap aspek operasional kami. Fasilitas bersertifikat Green Hospital di Mayapada Hospital Bandung, dengan desain pencahayaan alami, sistem daur ulang air, dan panel surya, juga menegaskan komitmen kami dalam meminimalkan dampak negatif ke lingkungan.

## Merefleksikan Tema “Masyarakat dan Pasien sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan”

Tahun ini, tema kami, “Masyarakat dan Pasien sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan” merefleksikan fokus utama kami: memastikan bahwa setiap keputusan dan inovasi yang kami lakukan berpusat pada kesejahteraan manusia dan keselarasan dengan lingkungan. Kami percaya bahwa hanya dengan menempatkan orang dan pasien di pusat perhatian kita, kita bisa mencapai visi kesehatan yang berkelanjutan.

strategies. Life Cycle Assessment (LCA) screening studies are part of our efforts to analyze and minimize the environmental impact of every aspect of our operations. The Green Hospital-certified facility at Mayapada Hospital Bandung, with its natural lighting design, water recycling system, and solar panels, also underline our commitment to minimizing negative environmental impacts.

## Reflecting the Theme “People and Patients at the Heart of Sustainable Healthcare”

This year's theme, “People and Patients at the Heart of Sustainable Healthcare,” reflects our main focus: ensuring that every decision and innovation we make centers on human well-being and alignment with the environment. We believe that by placing people and patients at the center of our attention, we can achieve a vision of sustainable health.

## Penutup Closing

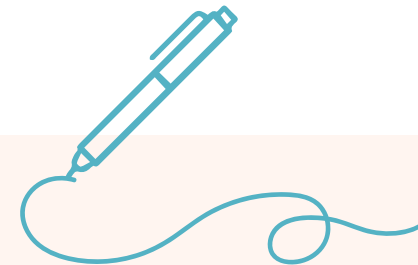
Sebagai penutup, saya ingin menekankan bahwa pencapaian-pencapaian yang kami rayakan hari ini adalah bukti dari kerja keras, dedikasi, dan passion dari seluruh tim kami. Setiap langkah yang kami ambil menuju keberlanjutan adalah bagian dari komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik tidak hanya untuk hari ini tapi juga untuk generasi mendatang. Bersama-sama, kita bergerak menuju masa depan yang lebih cerah dimana kesehatan dan keharmonisan dengan alam dapat terwujud secara bersamaan. Terima kasih kepada semua yang telah berkontribusi dalam perjalanan penting ini.

In conclusion, I want to emphasize that the achievements we celebrate today are proof of the hard work, dedication, and passion of every member of our team. Each step we take towards sustainability is part of our commitment to providing better care not only for today but also for future generations. Together, we move towards a brighter future where health and harmony with nature can be achieved simultaneously. Thank you to everyone who has contributed to this important journey.

Salam  
Best regards,

**Jonathan Tahir**

Komisaris Utama PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk  
President Commissioners PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk



## Ikhtisar 2023 2023 Highlights

# #1

Membuka rumah sakit hijau bersertifikasi pertama di Indonesia, Mayapada Hospital Bandung, yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.

Opened Indonesia's first certified green hospital, Mayapada Hospital Bandung, inaugurated by President Joko Widodo.

Meluncurkan pusat layanan autoimun pertama dan satu-satunya di Indonesia di Mayapada Hospital Jakarta Selatan.

Launched Indonesia's first and only private autoimmune center at Mayapada Hospital Jakarta Selatan.

Membuka terapi radiasi Linear Accelerator (LINAC) pertama di Provinsi Banten di Mayapada Hospital Tangerang.

Opened the first Linear Accelerator (LINAC) Radiotherapy facility in Banten Province at Mayapada Hospital Tangerang.

Mengimplementasikan Lean Six Sigma untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

Implemented Lean Six Sigma to improve efficiency and patient satisfaction.



Memperoleh akreditasi internasional dari Joint Commission International (JCI).

Secured international accreditation from the Joint Commission International (JCI).

Mendapatkan fasilitas pendanaan dari Indonesia Infrastructure Finance (IIF) sebesar

## Rp500 miliar

menegaskan pencapaian keberlanjutan dan keuangan kami yang kuat.

Secured funding from Indonesia Infrastructure Finance (IIF) for Rp500billion, bolstering our strong sustainability and financial achievements.



Mempelopori skrining Life Cycle Assessment (LCA) di sektor kesehatan untuk meminimalisasi dampak lingkungan.

Pioneered the Life Cycle Assessment (LCA) screening in healthcare to minimize environmental impact.



Membentuk Tumor Board, mendorong perawatan onkologi kolaboratif.

Established a Tumor Board, fostering collaborative oncology care.



## Tema Kami: Masyarakat dan Pasien sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan

### Our Theme: People and Patients at the Heart of Sustainable Healthcare

Kami menyadari bahwa pelayanan kesehatan yang berkelanjutan itu tidak sekadar tentang pengelolaan lingkungan – semuanya bermula dari pengutamaan pasien dan masyarakat. Misinya adalah memberikan prioritas terhadap kesejahteraan setiap orang yang membutuhkan layanan kesehatan, yang merupakan inti dari tema kami, “Masyarakat dan Pasien sebagai Pusat dari Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan.” Konsep ini sangat vital bagi identitas kami karena menjadi dasar dari setiap keputusan dan inovasi yang kami lakukan. Dengan memfokuskan perhatian kepada setiap individu yang kami layani, kami berhasrat untuk menciptakan dampak yang pada akhirnya akan terintegrasi ke dalam masyarakat dan lingkungan sekitar.

Dengan menempatkan pasien dan masyarakat di urutan terdepan, praktik kesehatan kami selaras dengan tujuan untuk kesejahteraan jangka panjang. Kami berusaha untuk membangun sistem di mana layanan kesehatan berkualitas adalah bagian dari proses berkelanjutan yang didorong oleh praktik selaras. Kami percaya bahwa dengan cara ini, akan terjadi transformasi dalam kesehatan secara keseluruhan.

Dalam mewujudkan filosofi ini, kami telah berinvestasi secara signifikan dalam pelatihan staf kami dan menyediakan teknologi terbaru di rumah sakit kami untuk memastikan pasien kami menerima pelayanan terbaik. Kami juga telah memperluas layanan kami untuk mendirikan pusat-pusat spesialis untuk penyakit yang membutuhkan perawatan khusus dan canggih, seperti gangguan autoimun dan kanker, untuk memastikan perawatan medis terdepan dan tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat. Inisiatif-inisiatif ini menegaskan komitmen kami terhadap pelayanan pasien, yang selanjutnya mendorong upaya kami dalam keberlanjutan lingkungan. Fasilitas ramah lingkungan kami yang tersertifikasi, seperti unit Mayapada Hospital Bandung, mencerminkan dedikasi kami kepada keberlanjutan, tidak hanya melalui desain dan operasionalnya tetapi juga melalui dampak berantai yang diciptakan, mengukuhkan hubungan antara kesehatan individu dan kesehatan lingkungan. Setiap langkah yang kami ambil untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien merupakan langkah maju menuju masa depan yang berkelanjutan bagi sektor kesehatan.

We understand that sustainable healthcare goes beyond environmental stewardship – it begins with people and patients. Our mission prioritizes the well-being of every individual seeking care, and this forms the basis of our theme, “People and Patients at the Heart of Sustainable Healthcare.” This concept is crucial to our identity because it influences every decision and innovation we undertake. By focusing on the individuals we serve, we aim to create the impact that ultimately extends to the community and the surrounding environment.

When we put people and patients first, we align our healthcare practices with the goal of long-term wellness. We aim to build a system where high-quality healthcare is not an isolated event but a continuous journey supported by sustainable practices. Our belief is that by doing so, we will see a shift in the overall health landscape – from reactive treatments to proactive well-being, reducing the long-term need for intervention and fostering healthier communities.

In actualizing this philosophy, we have made investments in training our staff and equipping our hospitals with the latest technology to ensure our patients receive the best possible care. We have also expanded our services to include specialized centers for diseases that require targeted, technologically advanced treatments, such as autoimmune disorders and cancer, ensuring that cutting-edge care is accessible to all segments of our community. These initiatives are a testament to our commitment to patient care, which in turn drives our environmental efforts. Our green-certified facilities, like the Mayapada Hospital Bandung, reflect our dedication to sustainability, not only through their design and operation but also through the ripple effect they create, reinforcing the connection between individual health and environmental health. Each step we take towards improving patient care is a step towards a sustainable future for the healthcare sector.



# Tentang Kami

About Us

Laporan Keberlanjutan 2023  
2023 Sustainability Report

PT Sejahterara Anugrahjaya Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1991, merupakan bagian dari Mayapada Group yang mengelola jaringan rumah sakit di Indonesia dengan nama Mayapada Hospital. [GRI 2-1] Kami terus mengembangkan fasilitas kesehatan kami, termasuk rumah sakit dan klinik, untuk meningkatkan akses dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas. Kami berkomitmen menyediakan pelayanan unggulan dan pengalaman pasien yang aman, didukung oleh tim medis terampil dan praktik kesehatan yang berkelanjutan serta ramah lingkungan.

PT Sejahterara Anugrahjaya Tbk, which has been established since 1991, is part of the Mayapada Group that manages a network of hospitals in Indonesia under the name Mayapada Hospital. [GRI 2-1] We continue to develop our healthcare facilities, including hospitals and clinics, to improve access and meet the community's need for quality healthcare services. We are committed to providing excellent service and a safe patient experience, supported by a specialized medical team and sustainable and environmentally friendly healthcare practices.



## Visi, Misi, dan Nilai Korporasi

### Vision, Mission, and Corporate Values [POJK C.1]

#### VISION

- **Menjadi pilihan utama untuk pelayanan kesehatan yang dikenal dalam kualitas pelayanan**
- To be the healthcare provider of choice, renowned for quality care.



#### MISSION

- **Menjalankan satu jaringan yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh**
- **Memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi**
- To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services
- To deliver exceptional patient experience and safety through the compassion and professionalism of our people and the quality of our systems and technology





**Komitmen** Commitment

**Dedikasi kami untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi para pasien, rekan dan perusahaan untuk membangun rumah-rumah sakit kualitas terbaik di Indonesia.**

Our dedication to offering the best care to our patients, colleagues and the Company and to build the best quality hospitals in Indonesia.

**Profesionalisme** Professionalism

**Pengakuan kemahiran tingkat tinggi dan penggunaan keterampilan untuk kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.**

The recognition of a high level of skill and the application of those skills to the best care of our patients, colleagues and the company.

**Belas Kasih** Compassion

**Simpaty mendalam untuk orang lain dan keinginan untuk membantu mereka.**

A strong sympathy for others and a desire to help them.

**Integritas** Integrity

**Kualitas kejujuran dan teguh pada prinsip kemoralan. Selalu memajemen pelayanan demi kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.**

The quality of being honest and having strong moral principles. Always managing care in the best interest of the patients, colleagues and the Company.

**Kepercayaan** Trust

**Keyakinan kokoh pada reliabilitas, kebenaran, kemampuan dan kekuatan pelayanan yang kita sediakan. Untuk mempercayai dan dipercaya.**

Firm belief in the reliability, truth, ability and strength of the service we provide. To trust others and be trustworthy.



NILAI KORPORASI  
CORPORATE VALUES

**Kegiatan dan Layanan Kami**  
**Our Activities and Services [GRI 2-6] [POJK C.4]**

Kami percaya bahwa setiap individu berhak atas akses layanan kesehatan berkualitas. Dengan pendekatan yang berpusat pada pasien, kami berkomitmen untuk menyediakan pengalaman pelayanan kesehatan yang holistik dan sesuai dengan kebutuhan unik setiap pasien. Sebagai rumah sakit multi-spesialisasi, kami menawarkan berbagai layanan medis, dari perawatan rutin hingga prosedur kesehatan yang kompleks, dengan dukungan tim medis spesialis yang berkolaborasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif.

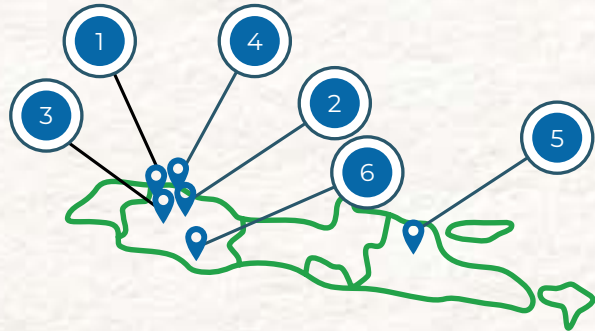
We believe that every individual deserves access to high quality healthcare. With a patient-centered approach, we are committed to providing a holistic healthcare experience that caters to the unique needs of each patient. As a multi-specialty hospital, we offer a wide range of medical services, from routine care to complex health procedures, with the support of a medical team of specialists who collaborate to provide comprehensive healthcare.





## Operasional Kami

Our Operations [GRI 2-1] [POJK C.3]



Perseroan telah memperluas jangkauan dan kapabilitas dengan mengoperasikan 6 rumah sakit, 5 laboratorium klinik, dan 16 Centers of Excellence (CoE's) hingga akhir tahun 2023.

The Company has expanded its reach and capabilities by operating 6 hospitals, 5 clinical laboratories, and 16 Centers of Excellence by the end of 2023.

01

**Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)**

02

**Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS)**

03

**Mayapada Hospital Bogor (MHBG)**

04

**Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)**

05

**Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)**

06

**Mayapada Hospital Bandung (MHBG)**

## Center of Excellence (CoE)

Center of Excellence (CoE) [POJK C.4]



- **Geriatric Center**  
*Geriatric Center*



- **Tahir Neuroscience Center**  
*Tahir Neuroscience Center*



- **Tahir Uro-nephrology Center**  
*Tahir Uro-nephrology Center*



- **Cardiovascular Center**  
*Cardiovascular Center*



- **Gastrohepatology**  
*Gastrohepatology*



- **Oncology Center**  
*Oncology Center*



- **Orthopedic Center**  
*Orthopedic Center*



- **Obstetric and Gynecology Center**  
*Obstetric and Gynecology Center*



- **Immunology Pulmonology & Internal Medicine**  
*Immunology Pulmonology & Internal Medicine*



- **Diabetes Center**  
*Diabetes Center*



- **Pediatric Center**  
*Pediatric Center*



- **Dermato & Aesthetic Clinic**  
*Dermato & Aesthetic Clinic*



- **Gastro-Intestinal & Liver Center**  
*Gastro-Intestinal & Liver Center*



- **Spine & Arthroplasty Center**  
*Spine & Arthroplasty Center*



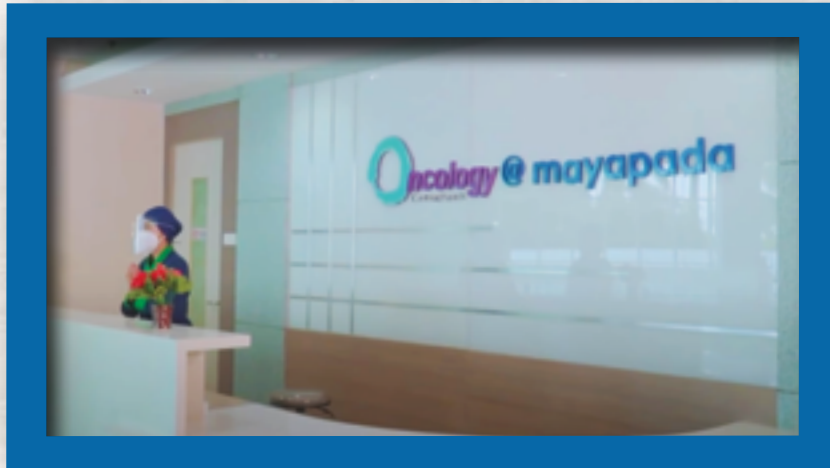
- **Sports Injury Treatment & Performance Center**  
*Sports Injury Treatment & Performance Center*



- **Post-Covid Recovery & Rehabilitation Center**  
*Post-Covid Recovery & Rehabilitation Center*

## Yang Baru di Center of Excellence

What's New at the Center of Excellence



### Tumor Board sebagai Bagian dari CoE Onkologi

Tumor Board as Part of the Oncology CoE

Kanker merupakan isu utama di sektor kesehatan Indonesia. Menurut perkiraan IARC (International Agency of Cancer Research), pada tahun 2040 jumlah kasus kanker baru di seluruh dunia dapat mencapai 30,2 juta, di mana sekitar 70% kasus berasal dari negara berpendapatan rendah hingga menengah. Dalam menghadapi hal ini, Oncology Center rumah sakit kami telah mengembangkan pendekatan inovatif melalui Center of Excellence untuk penanganan kanker terpadu. Inisiatif utamanya termasuk pembentukan Tumor Board, tim multidisiplin yang terdiri dari spesialis onkologi, radiologi, patologi, dan bedah. Tumor Board bertugas mengkaji kasus-kasus kanker yang kompleks secara rutin, memastikan pasien menerima perawatan komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Cancer is a major issue in the Indonesian healthcare sector. According to the International Agency of Cancer Research (IARC), by 2040 the number of new cancer cases worldwide could reach 30.2 million, with about 70% of cases coming from low to middle-income countries. In response, our hospital's Oncology Center has developed an innovative approach through its Center of Excellence for integrated cancer management. A key initiative is the formation of the Tumor Board, a multidisciplinary team consisting of specialists in oncology, radiology, pathology, and surgery. The Tumor Board regularly reviews complex cancer cases, ensuring patients receive comprehensive, tailored care according to their needs.

### Mayapada Autoimmune Center Indonesia, Inovasi Layanan Kesehatan untuk Penyakit Autoimun

Mayapada Autoimmune Center Indonesia, Healthcare Innovation for Autoimmune Diseases

Penyakit autoimun yang kompleks memerlukan kolaborasi antar disiplin ilmu kesehatan untuk mencapai diagnosis yang tepat dan pengobatan efektif. Dalam menanggapi kebutuhan akan layanan kesehatan spesialis untuk pasien dengan kondisi autoimun di Indonesia, kami telah mengambil inisiatif strategis dengan pembukaan Mayapada Autoimmune Center Indonesia. Dibuka pada bulan Mei 2023 di Mayapada Hospital Jakarta Selatan, pusat layanan ini menjadi milestone sebagai rumah sakit swasta pertama dan satu-satunya di Indonesia yang fokus pada penyediaan layanan kesehatan untuk penyakit autoimun.

Complex autoimmune diseases require collaboration across healthcare disciplines to achieve accurate diagnosis and effective treatment. In response to the need for specialist healthcare services for patients with autoimmune conditions in Indonesia, we have taken a strategic initiative with the opening of Mayapada Autoimmune Center Indonesia. Opened in May 2023 at Mayapada Hospital South Jakarta, this service center marks a milestone as the first and only private hospital in Indonesia focused on providing healthcare services for autoimmune diseases.



**Perseroan dalam Angka** The Company in Numbers [POJK B.1]

	2021	2022	2023
<b>Pendapatan Bruto</b> Gross Revenue	Rp 1,9 triliun	Rp 1,9 triliun	Rp 2,5 triliun
<b>Kapasitas Tempat Tidur</b> Bed Capacity	849	813	1.018
<b>Pasien yang Dilayani</b> Patients Served			
<b>Rawat Jalan</b> Inpatient Department	424.118	422.787	472.229
<b>Rawat Inap</b> Outpatient Department	23.014	32.200	40.382

**Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin** Number of Employees Based on Gender [GRI 2-7] [POJK C.3]

Jenis Kelamin Gender	2021		2022		2023	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
<b>Laki-laki</b> Male	875	238	858	264	1.171	111
<b>Perempuan</b> Female	1.561	332	1.516	350	2.072	190
<b>Total</b> Total	2.436	570	2.374	614	3.243	301

**Jumlah Karyawan Berdasarkan Wilayah** Number of Employees based on Region [GRI 2-7]

Wilayah Region	2021		2022		2023	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
<b>Jakarta (MHJS, MHKN)</b>	1.303	285	1.474	66	1.505	152
<b>Tangerang (MHTG)</b>	735	61	799	7	767	38
<b>Bogor (MHBC)</b>	383	-	363	1	353	24
<b>Bandung (MHBD)</b>	-	7	4	63	260	47
<b>Surabaya (MHSB)</b>	15	217	241	38	358	40
<b>Total</b> Total	2.436	570	2.881	175	3.243	301

**Jumlah Total Karyawan** Total Number of Employees

	2021	2022	2023
<b>Total</b> Total	3.006	3.056	3.544

**Jumlah Pekerja yang Bukan Karyawan** Number of Workers Who are Not Employees [GRI 2-8]

	Jakarta	Tangerang	Bandung	Bogor	Surabaya	Total
<b>Total</b> Total	469	273	115	124	119	1100

**Catatan** Notes:  
**Individu yang terlibat dalam mendukung operasi rumah sakit namun tidak terdaftar sebagai karyawan tetap termasuk dalam kategori karyawan outsourcing, yang mencakup ajun (pembantu) perawat, petugas keamanan, serta staf layanan kebersihan.**  
 Individuals who are involved in supporting hospital operations but are not listed as permanent employees fall under the category of outsourced employees, which includes nursing assistant, security guards, as well as cleaning service staff.





Hampir 2 juta penduduk Indonesia setiap tahunnya berobat ke luar negeri, hal ini menunjukkan pentingnya memiliki fasilitas kesehatan yang berkualitas di dalam negeri. Menanggapi hal ini, Perseroan telah memperluas jangkauannya ke beberapa wilayah di Indonesia, terutama di Pulau Jawa, untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan menambah jumlah dokter, sehingga mengurangi kebutuhan pasien untuk berobat ke luar negeri.

That nearly 2 million Indonesians annually seek healthcare abroad highlights the importance of having quality healthcare facilities within the country. In response to this, the Company has expanded its reach to various parts of Indonesia, particularly in Java, to improve access to quality healthcare services and increase the number of doctors, thereby reducing the need for patients to seek overseas treatment.

### Peresmian Mayapada Hospital Bandung oleh Presiden Joko Widodo

Inauguration of Mayapada Hospital Bandung by President Joko Widodo



Salah satu langkah terkini adalah peresmian Mayapada Hospital Bandung oleh Presiden Joko Widodo pada Senin, 6 Maret 2023. Rumah sakit ini tidak hanya memperkuat jaringan pelayanan kesehatan kami tapi juga menandai sebagai rumah sakit hijau bersertifikasi pertama di Indonesia, menegaskan komitmen kami dalam mendukung keberlanjutan dan kesehatan lingkungan seraya tetap memastikan akses kepada masyarakat akan pelayanan kesehatan berkualitas.

One of our most recent steps is the inauguration of Mayapada Hospital Bandung by President Joko Widodo on Monday, March 6, 2023. This hospital not only strengthens our healthcare network but also the first certified green hospital in Indonesia, affirming our commitment to supporting sustainability and environmental health while still ensuring public access to quality healthcare services.

### Menyediakan Akses ke Pelayanan Kesehatan di IKN

Providing Access to Quality Healthcare to Indonesia's New Capital City



Pada 1 November 2023, SRAJ memulai pembangunan unit ketujuh rumah sakit kami di Ibu Kota Nusantara, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Rumah Sakit Mayapada Nusantara akan mengadopsi konsep bangunan hijau yang efisien dalam penggunaan energi serta ramah lingkungan, sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 21 tahun 2021. Dengan fasilitas medis terkini dan layanan berstandar internasional rumah

sakit ini dapat meningkatkan akses layanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat, pemerintah, perusahaan asuransi, korporasi, dan pasien BPJS di Kalimantan.

On November 1, 2023, SRAJ began the construction of the seventh unit of our hospital in the Nusantara Capital City, Penajam Paser Utara Regency, East Kalimantan. Mayapada Hospital Nusantara adopts a green building concept that is energy efficient and environmentally friendly, in accordance with the regulations of the Ministry of Health and the Regulation of the Minister of Public Works and Public Housing Number 21 of 2021. With the latest medical facilities and international standard services, this hospital can improve access to quality health services for the community, government, insurance companies, corporations, and BPJS patients in Kalimantan.





## Akreditasi Joint Commission International (JCI)

Joint Commission International (JCI) Accreditation

Akreditasi Joint Commission International (JCI) adalah standar global yang memberi pengakuan kepada rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan yang aman, efektif dan berkualitas tinggi. Menyadari pentingnya akreditasi ini, kami telah mengambil langkah-langkah penting untuk memenuhi standar tersebut. Hal ini termasuk memperbarui prosedur operasional, meningkatkan infrastruktur, mengembangkan sumber daya manusia, dan melakukan audit internal secara rutin.

Pada tahun 2023, unit Mayapada Hospital Jakarta Selatan telah menjalani asesmen dan visitasi oleh JCI hingga berhasil memperoleh akreditasi JCI. Akreditasi JCI yang berhasil kami raih bukan sekadar capaian, melainkan manifestasi dari komitmen kami untuk menjamin keamanan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Ke depannya, kami akan terus berusaha agar seluruh rumah sakit kami dapat mencapai akreditasi yang sama di masa mendatang.

Joint Commission International (JCI) accreditation is a global standard that recognizes hospitals offering safe, effective and high-quality healthcare services. Understanding the importance of this standard, we have made a number of significant updates including revamping operational procedures, improving infrastructure, developing human resources, and implementing regular internal audits.

In 2023, the Mayapada Hospital Jakarta Selatan unit successfully obtained JCI accreditation, which not only reflects our achievement but also our commitment to provide safer and higher quality healthcare services. Going forward, we will continue to strive to ensure all our hospitals achieve the same accreditation standards.

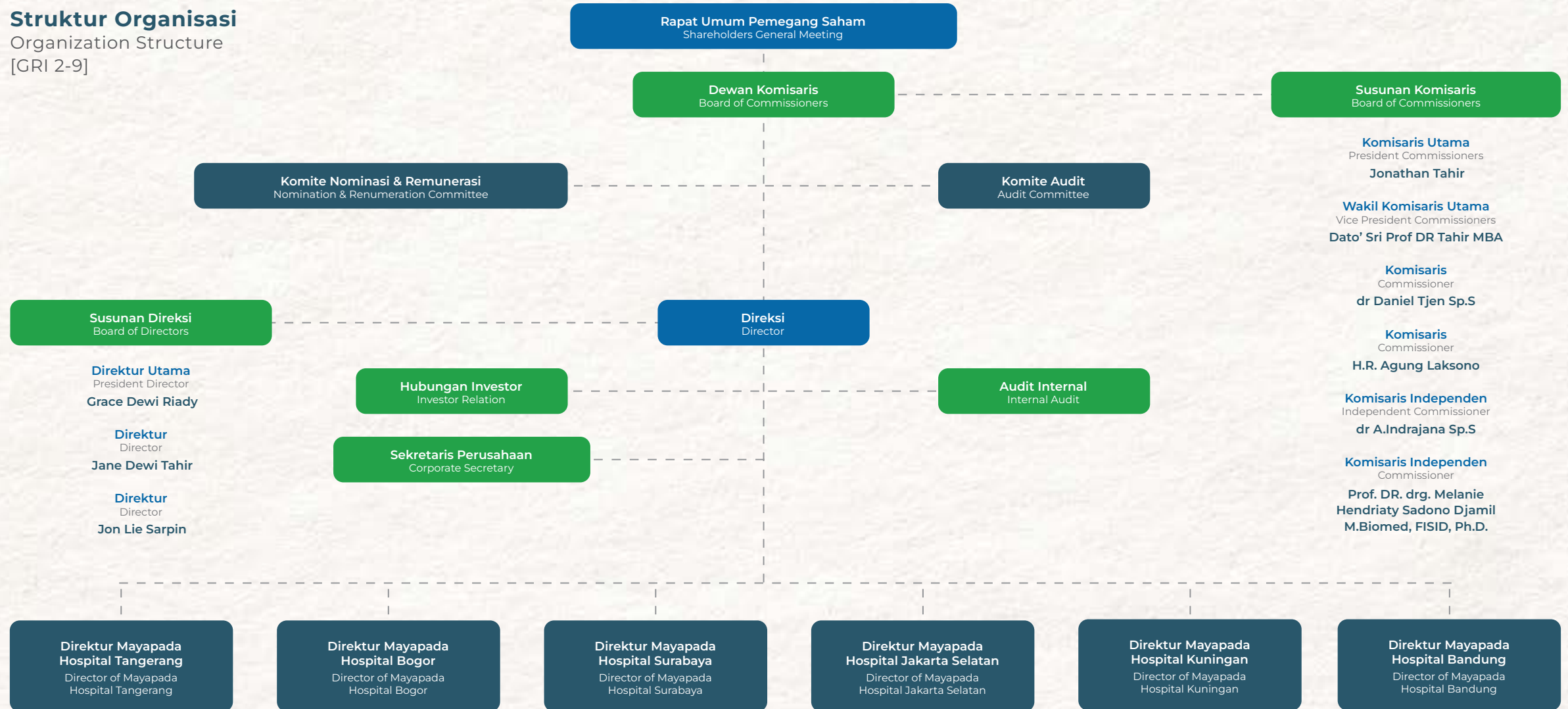
## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance [GRI 2-11, GRI 2-27]

Kami berdedikasi terhadap keberlanjutan dan menyadari bahwa tata kelola perusahaan yang efektif adalah kunci untuk menciptakan layanan kesehatan yang positif. Kami fokus pada efisiensi operasional dan akuntabilitas keuangan, serta memperkuat keberagaman dan inklusivitas, terutama melalui representasi perempuan di seluruh tingkatan manajemen. Struktur tata kelola Perseroan disusun sesuai dengan UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan mencakup Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Organisasi kami didukung oleh berbagai Komite, Sekretaris Perusahaan, dan Audit Internal yang bekerja sesuai dengan regulasi dan anggaran dasar Perseroan untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi serta meningkatkan kerjasama antar organ melalui kebijakan dan pedoman yang jelas. Selain itu, struktur tata kelola juga difasilitasi oleh RUPS yang merupakan forum utama tempat pemegang saham mendapatkan informasi penting dari Direksi dan/ atau Dewan Komisaris, serta memutuskan kebijakan strategis dengan memperhatikan kepentingan jangka panjang Perseroan secara adil dan transparan. Tahun ini, terdapat perubahan dalam struktur Perseroan. Detail lebih lanjut dapat dilihat di Laporan Tahunan 2023. [POJK C.6]

We are committed to sustainability and believe that effective corporate governance is key to creating positive healthcare outcomes. We focus on operational efficiency and financial accountability, as well as strengthening diversity and inclusiveness, particularly through the representation of women at all levels of management. The Company's governance structure is established under Law No. 40 Year 2007 on Limited Liability Companies and includes the General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Commissioners, and Board of Directors. Our organization is supported by various Committees, Corporate Secretary, and Internal Audit that work as per the Company's regulations and articles of association to ensure compliance with laws and regulations and enhance inter-organizational cooperation through clear policies and guidelines. Furthermore, the governance structure is also facilitated by the GMS, which is the main forum for shareholders to obtain important information from the Board of Directors and/or Board of Commissioners, and to decide on strategic policies with due regard to the long-term interests of the Company in a fair and transparent manner. This year, there is a change in the Company structure, further details can be found in the Annual Report 2023. [POJK C.6]

**Struktur Organisasi**  
Organization Structure  
[GRI 2-9]



Sebagai Perusahaan yang bertanggung jawab dan patuh pada peraturan yang berlaku [GRI 2-27], kami memiliki sebuah komite rumah sakit yang terdiri dari berbagai sub-komite yang memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga praktik terbaik di industri kesehatan untuk memenuhi standar pelayanan pasien tertinggi. Beberapa sub-komite tersebut antara lain:

As a company that is responsible and complies to applicable regulations [GRI 2-27], we have a hospital committee consisting of various sub-committees that play an important role in developing and maintaining best practices in the healthcare industry to meet the highest patient service standards. Some of the sub-committees include:


 **Komite Keperawatan**  
Nursing Committee

 **Komite Etik dan Hukum RS**  
Hospital Ethics and Law Committee

 **Komite Mutu/Mutu dan Keselamatan Pasien**  
Quality Committee/  
Quality and Patient Safety Committee

 **Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja RS**  
Hospital Occupational Health and Safety Committee

 **Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi**  
Infection Prevention and Control Committee

 **Komite Tenaga Kesehatan Lainnya**  
Committee for Other Health Workers

## Menjunjung Etika dan Integritas Upholding Ethics and Integrity

Dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang dinamis, etika dan integritas merupakan komponen tak terpisahkan dalam menjaga keberlanjutan organisasi. Merespon hal tersebut, kami mengembangkan inisiatif yang mencerminkan nilai etika dan integritas serta mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan. Inisiatif ini dirancang untuk memastikan bahwa semua operasi dan layanan kami memenuhi standar etika, menjaga integritas dan transparansi, yang esensial untuk keberlanjutan organisasi.

Within the dynamic healthcare environment, ethics and integrity are inherent components in maintaining organizational sustainability. In response, we have developed initiatives that reflect our ethical and integrity values and support the improvement of healthcare quality. These initiatives are designed to ensure that all our operations and services meet ethical standards, maintain integrity and transparency, which are essential for organizational sustainability.

### Kode Etik

Kode Etik Perseroan berfungsi sebagai landasan dalam membina hubungan profesional yang kuat antara karyawan serta dengan berbagai pemangku kepentingan, serta berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan positif. Kode Etik tersebut meliputi lima komponen esensial:

- tanggung jawab individu
- tanggung jawab manajemen
- hubungan dengan sesama karyawan
- hubungan antara perseroan terhadap karyawan
- hubungan antara perseroan dengan pemangku kepentingan

### Code of Ethics [GRI 2-23, GRI 2-24]

The Code of Ethics of the Company serves as a foundation for fostering strong professional relationships among employees and with various stakeholders and it also plays an important in creating a conducive and positive work environment. The Code of Ethics includes five essential components:

- individual responsibility
- management responsibility
- responsibilities between employees
- relations between the company and employees
- relations between the company and stakeholders

Kode Etik Perseroan mencakup kebijakan antikorupsi yang menjamin integritas dan kejujuran setiap karyawan, sejalan dengan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Kami secara aktif menyosialisasikan kode ini kepada semua karyawan untuk memastikan pemahaman mereka dan penerapan nilai-nilai yang kami junjung. Selain itu, Kode Etik juga telah mengintegrasikan kebijakan hak asasi manusia yang mencerminkan komitmen kami untuk menghormati, melindungi, dan memajukan hak asasi manusia. Kebijakan ini memastikan perlakuan yang adil, menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, serta memastikan bahwa interaksi kami dengan pasien dan masyarakat luas selaras dengan nilai-nilai perusahaan. [GRI 205-2] Pada proses rekrutmen, kami mewajibkan setiap calon karyawan untuk memahami dan menyetujui Kode Etik sebelum bergabung, agar etika dan integritas menjadi landasan dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

### Audit Internal

Tim audit internal kami memainkan peran penting dalam memastikan operasi berjalan dengan efisien dan aman dari risiko negatif. Tugas utama tim ini adalah melakukan evaluasi berkala terhadap pengendalian internal, manajemen risiko, dan proses tata kelola untuk secara proaktif meningkatkan operasional perusahaan. Selain itu, fungsi audit internal ini juga krusial dalam mencegah korupsi dengan memantau secara ketat semua transaksi dan aktivitas perusahaan, memberikan rekomendasi yang mendukung penyempurnaan sistem dan proses, serta

The Company's Code of Conduct includes an anti-corruption policy that ensures the integrity and probity of every employee, in line with the principles of Good Corporate Governance. We actively socialize to all employees to ensure their understanding and implementation of the values we uphold. The Code has also integrated a human rights policy that reflects our commitment to respect, protect and promote human rights. It ensures fair treatment, creates a safe and healthy work environment, and ensures that our interactions with patients and the wider community are in line with our corporate values. [GRI 205-2] During the recruitment process, we require every prospective employee to understand and agree to the Code of Conduct before joining, so that ethics and integrity become the foundation in every aspect of their work.

### Internal Audit [GRI 2-16, GRI 205-1] [POJK E.5]

Our internal audit team plays an important role in ensuring operations run efficiently and are safe from negative risks. The team's main task is to conduct periodic evaluations of internal control, risk management, and governance processes to proactively improve the company's operations. Moreover, the internal audit function is also crucial in preventing corruption by closely monitoring all of the company's transactions and activities, providing recommendations that support system and process improvements, and providing the

menyediakan evaluasi independen kepada Direktur Utama tentang kepatuhan dan efektivitas implementasi kebijakan.


Komite Audit berkewajiban mengevaluasi kinerja audit dan melaporkan temuan kepada Dewan Komisaris mengenai risiko yang dihadapi dan efektivitas manajemen risiko yang telah diterapkan oleh Direksi. Komite ini juga bertanggung jawab atas penanganan pengaduan yang berkaitan dengan Perseroan dan memastikan semua informasi relevan terkomunikasi dengan baik ke Dewan Komisaris.

Selama tahun 2023, kami tidak menemukan adanya kasus korupsi yang signifikan di setiap unit Perseroan, dan semua pelanggaran yang teridentifikasi telah ditangani sesuai dengan peraturan yang berlaku. [GRI 205-3]

President Director with an independent evaluation of the compliance and effectiveness of policy implementations.

The Audit Committee is obliged to evaluate audit performance and report findings to the Board of Commissioners regarding the risks faced and the effectiveness of risk management that has been implemented by the Board of Directors. It is also responsible for handling complaints relating to the Company and ensuring all relevant information is properly communicated to the Board of Commissioners.

During the year, we did not find any significant cases of corruption across any of the units of the Company, and all identified violations have been handled in accordance with applicable regulations. [GRI 205-3]



**Pada tahun 2023,**  
In 2023,  
**80%**  
unit bisnis kami telah melalui proses audit internal.  
of our business units have undergone the internal audit process.



## Mencegah Benturan Kepentingan

Kami memahami pentingnya mengelola dan mencegah benturan kepentingan untuk memastikan integritas operasional dan keputusan yang diambil. Kami mendefinisikan benturan kepentingan sebagai situasi di mana kepentingan pribadi seseorang berpotensi mempengaruhi kinerja tugas resmi mereka di perusahaan. Untuk mencegah hal ini, kami telah mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang ketat, termasuk Kebijakan Transaksi Material yang memastikan semua transaksi perusahaan dilaksanakan sesuai dengan anggaran dasar dan standar bisnis yang berlaku. Kebijakan ini memanfaatkan prinsip arm's-length untuk menghindari konflik kepentingan.

Dengan menerapkan PSAK No. 7 (Revisi 2010) tentang "Pengungkapan Pihak-pihak Berelasi", kami meningkatkan transparansi dalam mengungkapkan hubungan, transaksi, dan saldo dengan pihak berelasi, sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Informasi ini dijelaskan secara terperinci dalam Laporan Keuangan kami per 31 Desember 2023, yang memuat informasi tentang transaksi berelasi dan benturan kepentingan dalam laporan keuangan konsolidasian yang telah diaudit.

## Kebijakan Whistleblowing

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*/WBS) Perusahaan telah diimplementasikan untuk mendukung kepatuhan terhadap nilai-nilai integritas dan

## Preventing Conflict of Interest [GRI 2-15]

We consider the importance of managing and preventing conflict of interest to ensure the integrity of our operations and decisions. We define a conflict of interest as a situation where a person's personal interests potentially affect the performance of their official duties in the company. To prevent this, we have implemented strict policies and procedures, including a Material Transaction Policy that ensures all company transactions are executed in accordance with the articles of association and applicable business standards. It utilizes the arm's-length principle to avoid conflict of interest.

By applying PSAK No. 7 (Revised 2010) on "Related Party Disclosures", we improve transparency in disclosing relationships, transactions, and balances with related parties, as per the agreed terms. This information is detailed in our Financial Statements as of December 31, 2023, which contains information on related party transactions and conflict of interest in the audited consolidated financial statements.

## Whistleblowing Policy [GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26] [POJK F.24]

The Company's Whistleblowing System (WBS) has been implemented to support the adherence to our integrity values and support our commitment to good

mendukung komitmen kami terhadap tata kelola yang baik dan bertanggung jawab. Sistem ini memberikan saluran bagi individu untuk melaporkan pelanggaran atau potensi pelanggaran baik dari dalam maupun luar organisasi. Melalui WBS, kami mendukung lingkungan kerja yang terbuka dan transparan, dengan kebijakan dan prosedur yang jelas yang memungkinkan setiap orang melaporkan dugaan pelanggaran. Setiap masukan, terutama yang berkaitan dengan layanan medis, ditangani oleh tim layanan pelanggan. Pada tahun 2023, Perseroan menerima masukan terkait pelayanan, namun tidak ada pengaduan dari masyarakat mengenai operasional kami. Pengaduan dapat dilaporkan melalui email ke Sekretaris Perusahaan atau melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook. Kami menjamin kerahasiaan dan memberikan perlindungan kepada setiap pelapor, memastikan bahwa setiap laporan segera ditindaklanjuti oleh divisi yang relevan.

and responsible governance. This system provides a channel for individuals to report violations or potential violations both from within and outside the organization. Through the WBS, we support an open and transparent working environment, with clear policies and procedures that allow everyone to report suspected violations. Any feedback, especially related to medical services, is handled by the customer service team. In 2023, the Company received service-related feedback, but no complaints from the public regarding our operations. Complaints can be reported via email to the Company Secretary or through social media such as Instagram and Facebook. We guarantee confidentiality and provide protection to each whistleblower, ensuring that each report is immediately followed up by the relevant division.

## PENGADUAN COMPLAINT



- Email Email  
WBS.MHG2011@gmail.com
- Surat Mail  
Komite WBS (Internal Audit)  
PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk  
Jl. Honoris Raya Kav. 6, Modernland Kelapa Indah,  
Kota Tangerang - Banten 15117

## Keberlanjutan bagi Rumah Sakit Kami

### Sustainability for Our Hospital [POJK A.1, F.1]

Keberlanjutan merupakan inti dari strategi operasional di Perseroan. Kami meyakini bahwa praktik berkelanjutan adalah kunci untuk meminimalkan dampak lingkungan dan menjamin kesejahteraan masyarakat serta kelangsungan industri kesehatan. Oleh karena itu, semua kegiatan dan kebijakan kami, termasuk pengelolaan limbah medis dan strategi operasional sehari-hari, dirancang untuk mendukung tujuan keberlanjutan kami. Pada tahun 2023, kami berinvestasi sebesar Rp3,66 miliar untuk pengelolaan lingkungan hidup. [POJK F.4]

#### Perjalanan Keberlanjutan

- 2021 - Pembuatan laporan keberlanjutan pertama
- 2022 - Mendirikan rumah sakit berbasis Green Building pertama di Indonesia di Mayapada Hospital Bandung
- 2023 - Pengembangan strategi keberlanjutan melalui skrining LCA

#### Mengembangkan Strategi Keberlanjutan melalui Life Cycle Assessment

Pada tahun 2023, Perseroan memulai skrining Life Cycle Assessment (LCA) sebagai inovasi dalam sektor

Sustainability is at the core of the Company's operational strategy. We believe that sustainable practices are key to minimizing environmental impact and ensuring the well-being of the community as well as the viability of the healthcare industry. Therefore, all our activities and policies, including medical waste management and day-to-day operational strategies, are designed to support our sustainability goals. In 2023, we invested Rp3.66 billion in environmental management. [POJK F.4]

#### Sustainability Journey

- 2021 - Creation of the first sustainability report
- 2022 - Establishment of the first Green Building certified hospital in Indonesia at Mayapada Hospital Bandung
- 2023 - Development of sustainability strategies through Life Cycle Assessment (LCA) screening

#### Developing Sustainability Strategy through Life Cycle Assessment [POJK E.3]

In 2023, the Company started Life Cycle Assessment (LCA) screening as an innovation in the Indonesian

healthcare Indonesia. Inisiatif ini bertujuan untuk mengkaji dampak lingkungan dari operasional perseroan, mulai dari pengadaan bahan hingga pengelolaan limbah. Melalui LCA, kami dapat mengevaluasi dan mengidentifikasi dampak lingkungan yang signifikan dari kegiatan kami sehingga dapat membantu kami dalam merencanakan pengurangan jejak karbon dan memperkuat implementasi inisiatif keberlanjutan.

Hasil dari skrining LCA menunjukkan beberapa area yang perlu ditingkatkan kinerjanya, termasuk efisiensi penggunaan sumber daya dan strategi pengelolaan limbah yang lebih berkelanjutan. Kami juga menemukan kebutuhan untuk memperbaiki penggunaan energi dan air serta pengurangan limbah medis dan non-medis. Berdasarkan hasil tersebut, kami telah merumuskan dan menerapkan strategi keberlanjutan yang ditargetkan untuk mengurangi dampak lingkungan dan mendukung keberlanjutan jangka panjang.

#### Tata Kelola Keberlanjutan

Kami memahami bahwa tanggung jawab keberlanjutan adalah tugas bersama semua pemangku kepentingan, namun tetap memerlukan pengawasan untuk memastikan kesesuaian dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Untuk itu, kami telah menetapkan struktur manajemen di mana berbagai divisi memiliki peran dan tugas spesifik dalam mengelola program keberlanjutan.

healthcare sector. This initiative aims to assess the environmental impact of the Company's operations, from material procurement to waste management. Through LCA, we can evaluate and identify the significant environmental impacts of our activities so as to assist us in planning for carbon footprint reduction and strengthening the implementation of sustainability initiatives.

The results of the LCA screening showed several areas where performance needs to be improved, including resource use efficiency and more sustainable waste management strategies. We also found the need to improve our energy and water usage and the reduction of medical and non-medical waste. Based on these results, we have formulated and implemented targeted sustainability strategies to reduce environmental impacts and support long-term sustainability.

#### Sustainability Governance [GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14] [POJK E.1]

We understand that the responsibility for sustainability is a collective task among all stakeholders, yet it still requires oversight to ensure alignment with the Sustainable Development Goals. For this, we have established a management structure where various divisions have specific roles and responsibilities in managing the sustainability program.

**Departemen Pengembangan Strategis**

Memiliki peran dalam merancang dan mengembangkan strategi bisnis yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan sesuai dengan visi, misi, dan target yang mencakup seluruh aspirasi pemangku kepentingan. Departemen Pengembangan Strategis secara berkala berkomunikasi dengan Chief Operating Officer, membahas perencanaan dan pengembangan bisnis yang memberikan dampak positif pada keberlanjutan perusahaan.

**Departemen Klinis**

Berperan dalam mengkomunikasikan strategi dan pencapaian perusahaan terkait keberlanjutan, salah satunya lewat laporan keberlanjutan. Proses pelaksanaan program dan penyusunan laporan keberlanjutan ini merupakan usaha kolaboratif yang melibatkan seluruh tim, termasuk anggota dewan direksi. Adapun evaluasi strategi keberlanjutan merupakan tanggung jawab bersama yang diemban oleh berbagai tim terkait, meliputi Divisi Medis, Keuangan, Komersial, dan Strategis. Masing-masing tim memberikan masukan dan berdiskusi tentang pelaksanaan strategi keberlanjutan setiap bulan melalui pertemuan rutin Project Management Office (PMO).

Strategi keberlanjutan disusun dalam rencana jangka panjang (lima tahun) dan jangka pendek (satu tahun), dengan tiga fokus utama: meningkatkan pengalaman pasien, mengembangkan spesialisasi atau pusat

**Strategic Development Department**

The Strategic Development Department plays a role in designing and developing business strategies in line with the principles of sustainability according to the vision, mission, and targets that encompass the aspirations of all stakeholders. The Strategic Development Department regularly communicates with the Chief Operating Officer, discussing planning and business development that has a positive impact on the company's sustainability.

**Clinical Department**

The Clinical Department participates in communicating strategies and corporate achievements related to sustainability, one of which is through the sustainability report. The implementation process of the program and the preparation of the sustainability report is a collaborative effort involving the entire team, including members of the board of directors. The evaluation of the sustainability strategy is a shared responsibility carried by various related teams, including the Medical Division, and the Finance, Commercial, and Strategic teams. Each team provides input and discusses the implementation of the sustainability strategy every month through regular Project Management Office (PMO) meetings.

The sustainability strategy is discussed in both long-term (five-year) and short-term (one-year) plans, with three main focuses: enhancing patient experience, developing specializations or centers of excellence,

keunggulan, memperkuat kinerja finansial. Rincian strategi ini tersaji dalam buku anggaran tahunan yang telah mendapatkan persetujuan dari manajemen dan semua pemangku kepentingan di tiap unit rumah sakit.

**Merangkul Tim Kami Menuju Keberlanjutan**

Bagi kami, keberlanjutan merupakan elemen penting yang melibatkan semua pemangku kepentingan. Melalui studi Life Cycle Assessment, kami memetakan dampak lingkungan dari operasi kami dan meningkatkan kesadaran tentang keberlanjutan. Proses ini bertujuan untuk menginspirasi dan mengajak seluruh karyawan untuk aktif dalam inisiatif keberlanjutan, menjadikan keberlanjutan sebagai bagian dari budaya kerja dan memperdalam pemahaman tentang kontribusi individu.

and strengthening financial performance. The details of this strategy are contained in the annual budget book that has been approved by management and all stakeholders in each hospital unit.

**Rallying Our Team Towards Sustainability**

For us, sustainability is an important element that involves all stakeholders. Through Life Cycle Assessment studies, we map the environmental impact of our operations and raise awareness about sustainability. This process aims to inspire and engage all employees to be active in sustainability initiatives, make sustainability part of the work culture and deepen the understanding of individual contributions.



## Berkontribusi kepada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG)

Bentuk kontribusi kami dalam implementasi keberlanjutan ditandai dengan mengidentifikasi dampak, baik positif maupun negatif, serta berkomitmen untuk terus meningkatkan kontribusi positif. Proses identifikasi dampak tidak lepas dari bentuk tanggungjawab kami untuk turut berpartisipasi mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan PBB dalam bidang pelayanan kesehatan. Berikut adalah gambaran singkat kontribusi kami terhadap SDG:

- 01 Tentang Kami**  
About Us
- 02 Tentang Laporan**  
About the Report
- 03 Menghadirkan Layanan Kesehatan yang Lebih Baik**  
Delivering a Better Care
- 04 Orang-orang Kami sebagai Pusat dari Pelayanan yang Berorientasi pada Pasien**  
Our People at The Heart of Patient-centricity
- 05 Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat**  
Providing Access to High Quality Healthcare Services for the Community
- 06 Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau**  
Transformation Towards Green Hospital

## Contributing to SDGs [POJK A.1]

Our contribution to the implementation of sustainability is distinguished by identifying impacts, both positive and negative, and committing to continuously increasing positive contributions. The process of impact identification goes beyond our responsibility to participate in achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) within healthcare services. Below is a brief illustration of our contribution to the SDGs:





**Pelatihan Direksi yang Mencakup Topik terkait Keberlanjutan**

Training for the Board of Directors that Encompasses Topics Related to Sustainability [GRI 2-17] [POJK F.1, POJK E.2]

**Dalam upaya meningkatkan kemampuan pengelolaan dan implementasi praktik keberlanjutan, Direksi kami telah mengikuti serangkaian pelatihan yang dirancang untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan mereka dalam berbagai aspek operasional dan strategis.**

In the effort to enhance the capability of management and implementation of sustainable practices, our Board of Directors has followed a series of trainings designed to enhance their understanding and skills in various operational and strategic aspects.



Berikut adalah rangkuman kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan:  
Here is a summary of the training activities that have been conducted:

1. Program Lean Six Sigma  
Lean Six Sigma Program

Program ini melibatkan manajemen, termasuk Direksi, dalam dua batch pelatihan yang berfokus pada peningkatan kinerja dan pengalaman pasien. Direksi berpartisipasi sebagai mentor, mengawal proses dari perumusan project charter hingga implementasi proyek selama 2-3 bulan, dengan serangkaian pertemuan untuk memastikan kemajuan dan efektivitas pelaksanaan.

This program involved management, including the Board of Directors, in focused training on performance improvement. The Board of Directors participated as mentors, overseeing project charters and ensuring the implementation of projects over 2-3 months, with regular meetings to ensure progress and effectiveness.

2. Pengenalan terhadap Life Cycle Assessment (LCA)  
Familiarization with Life Cycle Assessment (LCA)

Sebagai rumah sakit pertama di Indonesia yang menerapkan kajian LCA, kami melibatkan Direksi dalam proses pembelajaran mengenai penilaian siklus hidup sebagai bagian dari strategi keberlanjutan, memastikan setiap keputusan dan implementasi proyek selaras dengan prinsip-prinsip keberlanjutan.

As the first hospital in Indonesia to implement LCA, we trained the Board of Directors in the process of evaluating the entire life cycle and its sustainability impact, ensuring that every decision and project implementation aligns with sustainability principles.

3. Leadership Off-Site Bersama BCG  
Leadership Off-Site with BCG

Sesi ini bertema "Together Deliver Better Care," memfokuskan pada peningkatan kerjasama tim dan kepemimpinan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

The session titled "Together Deliver Better Care," focused on enhancing teamwork and leadership in providing better healthcare services.

4. Pelatihan Organisasi Berkinerja Tinggi oleh JCI  
High Reliability Organization Training by JCI

Direksi mengikuti pelatihan yang difokuskan pada pembangunan dan pemeliharaan organisasi berkinerja tinggi, menekankan pada kualitas dan keandalan layanan.

The Board of Directors participated in training focused on the development and maintenance of a high-performance organization, emphasizing quality and service excellence.

5. Benchmarking Pelayanan Kesehatan  
Healthcare Service Benchmarking

Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan perbandingan dengan rumah sakit di Kuala Lumpur sebagai bagian dari upaya peningkatan dan inovasi dalam layanan kesehatan.

The activity was undertaken for benchmarking against a hospital in Kuala Lumpur, aimed at gaining insights and inspiration for service enhancement and innovation in healthcare services.

## Performa Ekonomi

### Economic Performance

[GRI 201-1] [POJK F.2, POJK F.26]

Dalam konteks industri kesehatan yang dinamis, Perseroan terus berupaya meningkatkan standar pelayanan melalui inovasi dan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi yang semakin tinggi dari pasien dan masyarakat. Komitmen ini tidak hanya tentang mempertahankan posisi kami dalam industri kesehatan tetapi juga tentang menghadirkan nilai tambah dan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi komunitas yang kami layani.

In the dynamic healthcare industry context, we continuously strive to improve standards and enhance the quality of service to meet the high expectations of patients and society. Commitment in this area not only ensures our position in the healthcare industry but also pertains to bringing additional value and better healthcare services to the communities we serve.

Pada tahun 2023, kami secara umum berhasil mencapai kinerja ekonomi yang positif dan melebihi target yang sudah ditetapkan. [POJK F.2, F.3] Hal ini memungkinkan kami untuk mengoptimalkan kapasitas dan mencatat pertumbuhan pendapatan yang signifikan.

In 2023, we successfully achieved a positive economic performance that exceeded the set targets. [POJK F.2, F.3] This enabled us to optimize capacity and record significant revenue growth.



Pencapaian ini diperkuat oleh dukungan pendanaan dari Indonesia Infrastructure Finance (IIF), lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang berfokus pada pembangunan infrastruktur berkelanjutan. Pada tahun 2023, kami menjadi rumah sakit pertama di Indonesia yang menerima pendanaan dari Indonesia IIF. IIF mendukung proyek-proyek yang tidak hanya memberikan manfaat ekonomi tetapi juga lingkungan dan sosial.

Kriteria seleksi IIF yang ketat mengutamakan Perusahaan dengan praktik operasional yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Penerimaan dana ini tidak hanya membantu kami dalam mengembangkan lebih lanjut praktik berkelanjutan tetapi juga mendukung pengembangan infrastruktur rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.



This achievement was strengthened by funding support from Indonesia Infrastructure Finance (IIF), Indonesia's leading financial institution focused on sustainable infrastructure development. In the year 2023, we became the first hospital in Indonesia to receive funding from Indonesia IIF. IIF supports projects that not only provide economic benefits but also environmental and social benefits.

IIF's strict selection criteria prioritizes companies with sustainable and environmentally-friendly operational practices. Receiving this funding not only helps us in further developing our sustainable practices but also supports the development of the hospital's infrastructure infrastructure to provide better health services to the community.



**Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan** Direct Economic Value Generated (Dalam juta Rupiah) (In Million Rupiah)

	2021	2022	2023
<b>Pendapatan Neto</b> Net Revenue	1.924.453	1.934.164	2.503.174
<b>Pendapatan Bunga</b> Interest Income	23.941	19.405	29.119
<b>Pendapatan Lainnya</b> Other Income	24.028	4.160	7.015
<b>Total</b>	<b>1.972.422</b>	<b>1.957.728</b>	<b>2.539.308</b>

**Nilai Ekonomi yang Didistribusikan** Economic Value Distributed (Dalam juta Rupiah) (In Million Rupiah)

	2021	2022	2023
<b>Biaya Operasional (Beban Pokok Penjualan, Penjualan, Umum &amp; Administrasi Diluar Biaya Tenaga Kerja)</b> Operating Cost (Cost of Sales, SG&A Exclude Staff Cost)	1.366.026	1.526.163	1.948.644
<b>Gaji dan Tunjangan Karyawan</b> Employee Wages and Benefits	331.943	376.987	448.269
<b>Pembayaran untuk Penyedia Modal (Utang Dan Modal Saham)</b> Payment to Providers Of Capital (Debt and Equity Capital)	115.125	80.405	145.447
<b>Investasi Masyarakat</b> Community Investment	0	0	0
<b>Pembayaran Pajak Penghasilan Kepada Pemerintah - Indonesia</b> Payments of Income Taxes to Indonesian Government	6.293	12.882	9.178
<b>Total</b>	<b>1.819.387</b>	<b>1.996.437</b>	<b>2.551.538</b>

**Nilai Ekonomi yang Disimpan** Economic Value Retained (Dalam juta Rupiah) (In Million Rupiah)

	2021	2022	2023
<b>Nilai Ekonomi yang Disimpan</b> Economic Value Retained	153.036	(38.708,87)	(12.230,00)



## Kolaborasi Internasional International Collaboration

Seiring dengan sektor perawatan kesehatan yang terus berkembang secara dinamis, SRAJ secara aktif menjalin kolaborasi internasional untuk senantiasa menjadi yang terdepan dalam bidang medis. Pada tahun 2023, kemitraan kami meliputi:

As the healthcare sector continues to evolve dynamically, SRAJ has actively pursued international collaborations to stay at the forefront of medical excellence. In 2023, our partnerships included:



*Apollo Hospital*



*National University Hospital (NUH)*

### 1 Apollo Hospital

Kolaborasi ini memudahkan kami untuk mengakses teknologi medis terbaru, meningkatkan layanan kesehatan, dan memfasilitasi pertukaran informasi di antara para tenaga medis profesional. Sesi pelatihan bersama, konsultasi antar rumah sakit, dan penerapan teknologi medis terkini menjadi inti dari kemitraan ini. Inisiatif ini telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan staf medis kami secara profesional, sehingga meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

This collaboration has enabled us to access the latest medical technologies, enhance our healthcare services, and facilitate knowledge exchange among medical professionals. Joint training sessions, inter-hospital consultations, and the adoption of advanced medical technologies have been central to this partnership. The initiative has significantly contributed to the professional growth of our medical staff, improving overall healthcare delivery.

### 2 National University Hospital (NUH)

Kolaborasi kami dengan NUH, bertujuan untuk meningkatkan standar layanan kesehatan dengan mengembangkan sumber daya manusia, serta meningkatkan keamanan pasien. Kolaborasi ini juga menekankan pentingnya aspek ESG dalam mendorong praktik medis yang berkelanjutan. Selanjutnya, kemitraan ini mendukung pembentukan akademi keperawatan di SRAJ, menyediakan pendidikan dan pelatihan tingkat tinggi untuk memastikan perawat kami memenuhi standar internasional.

Pertemuan Medical Advisory Board yang diadakan di Jakarta dan Bali telah berperan dalam mengidentifikasi area penting untuk peningkatan layanan kesehatan serta mengembangkan program pelatihan dan pengembangan.

Our collaboration with NUH, Singapore, centered around the Medical Advisory Board events, aimed at raising clinical service standards through the development of human resources, including nurses and specialists, and enhancing patient safety measures. This collaboration also emphasizes the importance of ESG factors, aiming to establish a sustainable clinical practice. Additionally, this partnership supports the creation of a nursing academy at SRAJ, offering high-level education and training to ensure our nursing teams meet international standards.

The Medical Advisory Boards, convened in Jakarta and Bali, played a crucial role in identifying key areas for clinical service enhancement and in crafting customized training and development programs.



## Penghargaan, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Awards, Certifications, and Association Memberships [GRI 2-28] [POJK C.5]

### PENGHARGAAN AWARDS

- Penghargaan dari Gubernur DKI Jakarta sebagai kolaborator yang aktif bersama pemerintah DKI dalam pembangunan dan pelayanan kesehatan**  
 Award from the Governor of DKI Jakarta for being an active collaborator with the DKI Jakarta government in the development and delivery of healthcare services.
- Penghargaan BPJS Ketenagakerjaan atas partisipasi dalam gerakan nasional peduli perlindungan pekerja rentan**  
 BPJS Employment Award for participation in the national movement of caring industries
- Assesmen Lapangan dan Visitasi LAM - PT Kes**  
 Field Assessment and LAM - PT Kes Visitations
- Penghargaan Mitra Jaringan Terbaik dari Great Eastern**  
 Great Eastern's Best Network Partner Award
- Hospital Destination of the Year dari Indonesia Wellness & Health Tourism**  
 Hospital Destination of the Year from Indonesia Wellness & Health Tourism
- Penghargaan Apresiasi dari Danpac Pharma**  
 Appreciation Award from Danpac Pharma



### KEANGGOTAAN ASOSIASI ASSOCIATION MEMBERSHIPS



#### Keanggotaan Organisasi Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSEI)

Membership in the Organization of All Indonesia Hospitals (PERSEI)



#### ARSSI (Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia)

ARSSI (Association of Private Hospitals in Indonesia) membership

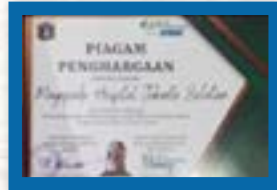
01



02



03



04



05



06



07



08



SERTIFIKASI CERTIFICATIONS

1. Mayapada Hospital Bandung, Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia, Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 30 Desember 2023 Plenary

Mayapada Hospital Bandung, Indonesian Health Facility Accreditation Institute, Full Accreditation awarded on December 30, 2023

5. 22 Agustus 2023, Optimisasi Keselamatan Radiasi Pada Pasien Radiologi, Badan Pengawas Tenaga Nuklir

August 22, 2023, Optimization of Radiation Safety in Radiology Patients by the Nuclear Energy Regulatory Agency

2. Juli 2023, Mayapada Hospital Kuningan, Pelaku Usaha dengan Ralisasi Investasi Terbesar Kategori Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Untuk Sektor Jasa Lainnya, Gubernur DKI Jakarta

July 2023, Mayapada Hospital Kuningan, recognized by the Governor of DKI Jakarta for Investment Realization in the Category of Largest Domestic Capital Investment (PMDN) in the Service Sector

6. Juli 2023, Mayapada Hospital Bogor, Percepatan Kelurahan ODF (Open Defecation Free) di Kota Bogor Tahun 2023 melalui program CSR (Corporate Social Responsibility), Walikota Bogor

July 2023, Mayapada Hospital Bogor, acceleration of ODF (Open Defecation Free) status in Bogor City through CSR (Corporate Social Responsibility) program

3. Maret 2023, Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Paritrana Award

March 2023, Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Paritrana Award

7. Mayapada Hospital Bogor Komitmen Implementasi Integrasi Sistem Antrian Online dan Integrasi Sistem Klaim, BPJS Kesehatan

Mayapada Hospital Bogor, commitment to implementing Online Queue System Integration and BPJS (National Health Insurance) Claim System Integration

4. Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Joint Commission International (JCI). Sertifikasi rumah sakit dengan standar pelayanan yang diakui secara internasional. Diterbitkan tanggal 22 Desember 2023

December 22, 2023, Mayapada Hospital Jakarta Selatan, received Joint Commission International (JCI) certification, validating the hospital's international service standards

8. 30 Mei 2023, Mayapada Hospital Bogor, Pencatatan Permintaan Informasi dan Penanganan Pengaduan Pada Aplikasi SIPP RS Wave 1, BPJS Kesehatan

May 30, 2023, Mayapada Hospital Bogor, started recording requests for information and managing complaints on the SIPP RS Wave 1, BPJS Health application

# Tentang Laporan

About  
the Report

**Laporan Keberlanjutan 2023**  
2023 Sustainability Report





## Praktik Pelaporan

### Reporting Practices [GRI 2-3]

**Kami berkomitmen untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat serta lingkungan.**

We are committed to creating added value for all stakeholders and providing a positive impact on society and the environment.

Kami belum menerima umpan balik dari pemangku kepentingan mengenai laporan keberlanjutan untuk periode tahun 2023. Meskipun demikian, kami terus berupaya meningkatkan cara kami mengkomunikasikan komitmen dan inisiatif kami dalam laporan keberlanjutan tersebut. [POJK G.3]


We have not yet received feedback from stakeholders regarding the sustainability report for the year 2023. However, we continuously strive to improve the way we communicate our commitments and initiatives in the sustainability report. [POJK G.3]


Laporan keberlanjutan tahunan ini mencakup periode dari 1 Januari hingga 31 Desember 2023, yang mencakup evaluasi dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi dari kegiatan operasional kami selama periode tersebut. Laporan sebelumnya telah diterbitkan pada tanggal 31 Mei 2022. Sebagai institusi di sektor kesehatan, kami berdedikasi untuk mendukung pencapaian 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals - SDGs) yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa, dengan fokus khusus pada Tujuan 3: Memastikan kehidupan sehat dan promosi kesejahteraan bagi semua usia. Kami telah melakukan pengkajian data secara independen, namun penjaminan eksternal belum diterapkan untuk laporan ini. [GRI 2-5] [POJK G.1] Dalam laporan ini, istilah 'Kami', 'SRAJ', atau 'Perseroan' merujuk pada PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk dan seluruh anak perusahaannya. Dokumen ini tersedia dalam dua bahasa, Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, dan dapat diakses melalui situs web resmi Mayapada Hospital.

This annual sustainability report covers the period from January 1 to December 31, 2023, encompassing the evaluation of environmental, social, and economic impacts from our operations during this period. The previous report was published on May 31, 2022. As a healthcare institution, we are dedicated to supporting the achievement of the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) set by the United Nations, with a special focus on ensuring healthy lives and promoting well-being for all ages. We have conducted data collection independently, but the assurance of external audit has not yet been implemented for this report. [GRI 2-5] [POJK G.1] In this report, the term 'We', 'SRAJ', or 'the Company' refers to PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk and all its subsidiaries. The document is available in both Indonesian and English and can be accessed through the official Mayapada Hospital website.

**Kami mengundang Anda untuk berkontribusi melalui feedback yang dapat dikirimkan melalui kanal komunikasi kami yang tersedia. [GRI 2-1], [POJK C.2]**

We invite you to contribute through feedback that can be sent via our available communication channels. [GRI 2-1], [POJK C.2]

 Jl. Lebak Bulus I Kav. 29 Cilandak,  
Jakarta Selatan 12440,  
DKI Jakarta, Indonesia.

 (021) 2921-7777

 infomhjs@mayapadahospital.com

 0815-7511-1999

 www.mayapadahospital.com

 Mayapada Hospital

 Mayapada Hospital

 @mayapadahospital

 @RSMayapada





## Standar Pelaporan Reporting Standards

**Kami mengikuti pedoman Standar Global Reporting Initiative (GRI) dan mematuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 51/POJK.03/2017 mengenai Implementasi Praktik Keberlanjutan untuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Dalam laporan ini, kami secara spesifik merujuk pada nomor pengungkapan yang relevan dan menyediakan indeks GRI untuk memfasilitasi akses pembaca terhadap informasi yang dibutuhkan.**

We follow the guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI) and comply with the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. In this report, we specifically refer to the GRI index to facilitate reader access to relevant information.

Laporan keberlanjutan kami dirancang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaporan internasional yang diakui, menjamin akurasi dan keadilan informasi, kejelasan, kemudahan perbandingan, kelengkapan, dan relevansi dengan konteks keberlanjutan, serta ketepatan waktu pengungkapan.

Our sustainability report is prepared in accordance with internationally recognized reporting principles, ensuring accuracy, fairness, clarity, comparability, and relevance to the sustainability context, as well as timeliness in reporting.



Tujuan kami adalah menyajikan sebuah laporan yang tidak hanya informatif tetapi juga transparan, memungkinkan pemangku kepentingan untuk memiliki pemahaman komprehensif dan didukung oleh data yang terpercaya. Ini dimaksudkan untuk memfasilitasi evaluasi yang menyeluruh terhadap performa keberlanjutan kami, memperkuat kepercayaan dan membangun dialog yang berarti dengan semua pemangku kepentingan kami.

Our aim is to provide a report that is not only informative but also transparent, allowing stakeholders to have a comprehensive understanding and supported by trustworthy data. It is intended to facilitate a thorough evaluation of our sustainability performance, strengthen trust and build meaningful interactions with all our stakeholders.

### Data

Data  
[GRI 2-2]

Data keuangan, data tentang tenaga kerja dan lingkungan dalam laporan ini adalah hasil inkorporasi dari seluruh entitas Perseroan yaitu:

The financial, workforce, and environmental data in this report is the result of incorporation from all the Company entities, including:

- Mayapada Hospital Jakarta Selatan
- Mayapada Hospital Tangerang
- Mayapada Hospital Kuningan
- Mayapada Hospital Bogor
- Mayapada Hospital Bandung
- Mayapada Hospital Surabaya



Pengumpulan data kinerja keberlanjutan dilakukan pada akhir setiap bulan dalam periode pelaporan, di mana kemudian data tersebut digabungkan untuk disajikan dalam laporan. Untuk data kinerja sosial, juga tidak terdapat fluktuasi yang signifikan [GRI 2-7]. Pada tahun 2023, laporan ini tidak terdapat penyajian ulang data atau informasi [GRI 2-4].

Sustainability performance data is collected at the end of each month of the reporting period, after which the data is aggregated for presentation in the report. For social performance data, there were also no significant fluctuations [GRI 2-7]. In 2023, there was no restatement of data or information in this report [GRI 2-4].

## Keterlibatan Pemangku Kepentingan

### Stakeholder Engagement [GRI 2-29] [POJK E.4]

Perseroan mengedepankan komitmen untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dengan semua pemangku kepentingan, bertujuan untuk menghasilkan dampak positif yang berkelanjutan bagi semua pihak terkait.

Kami memahami pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan yang proaktif dalam proses bisnis kami, serta menghargai dan mempertimbangkan aspirasi mereka, sebagai faktor penting dalam menciptakan nilai tambah dan memastikan dampak positif yang luas sepanjang rantai nilai kami. Sejauh ini, kami telah mengidentifikasi 12 kelompok pemangku kepentingan utama yang dipengaruhi atau mempengaruhi kegiatan bisnis kami.

Kami menerapkan berbagai metode keterlibatan dan membahas beragam topik yang relevan dengan setiap kelompok, seperti yang dijelaskan dalam tabel keterlibatan pemangku kepentingan kami.

The Company is dedicated to developing and maintaining harmonious relationships with all stakeholders, aiming to create positive, sustainable impacts for all parties involved.

Our approach is proactive in involving stakeholders in our business processes and valuing their aspirations, which is a significant factor in creating and ensuring a wide range of positive values. To date, we have identified 12 key stakeholder groups that have a major influence on or are affected by our business activities.

We employ various methods of engagement and cover multiple relevant topics for each group, as detailed in our stakeholder engagement table.

#### Topik Utama

Key Topics

#### Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Approaches to Stakeholder Engagement

##### Pasien Patients

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau</li> <li>• Akses ke fasilitas dan teknologi kesehatan terbaik dengan harga terjangkau</li> <li>• Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami</li> <li>• Privasi data pribadi</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banner, situs web &amp; media sosial untuk menyebarluaskan informasi yang akurat dan mudah dipahami tentang layanan kesehatan yang tersedia</li> <li>• Prosedur kondisi darurat</li> <li>• Survei Kepuasan Pelanggan</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quality and accessible healthcare services</li> <li>• Access to the best healthcare facilities and technology at affordable prices</li> <li>• Availability of accurate and easily understandable information</li> <li>• Privacy of personal data</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banners, websites, and social media to disseminate information that is accurate and easy to understand about available healthcare services</li> <li>• Emergency procedures</li> <li>• Patient satisfaction surveys</li> </ul>   |

##### Karyawan, Dokter, Perawat dan Penunjang Medis

Employee, Doctor, Nurse, and Medical Support Staff

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penghargaan dan remunerasi</li> <li>• Praktek kerja yang adil dan inklusif</li> <li>• Pengembangan karir</li> <li>• Rekrutmen dan retensi staf</li> <li>• Lingkungan kerja yang harmonis</li> <li>• Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standarisasi SOP</li> <li>• Performance management</li> <li>• Regular Group CEO Message</li> <li>• Aplikasi MyStar</li> <li>• Forum Komunikasi Karyawan</li> <li>• Talent assessment</li> </ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognition and remuneration</li> <li>• Fair and inclusive employment practices</li> <li>• Career development</li> <li>• Staff recruitment and retention</li> <li>• Harmonious working environment</li> <li>• Delivery of quality healthcare services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardization of SOPs</li> <li>• Performance management</li> <li>• Regular messages from the Group CEO</li> <li>• MyStar application</li> <li>• Employee Communication Forum</li> <li>• Talent assessment</li> </ul> |

**Topik Utama**  
Key Topics

**Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan**  
Approaches to Stakeholder Engagement

**Perusahaan Asuransi** Insurance Companies

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan berkualitas dengan manajemen biaya yang efisien</li> <li>• Proses administrasi yang cepat, responsif dan akurat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• High-quality services with efficient cost management</li> <li>• Fast, responsive, and accurate administrative processes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi perusahaan asuransi</li> <li>• Mempermudah alur klaim asuransi</li> <li>• Program launching peningkatan pemahaman akan layanan dan produk kesehatan terbaru</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoting insurance company services</li> <li>• Streamlining insurance claim processes</li> <li>• Launching programs to enhance understanding of new healthcare services and products</li> </ul> |
|---|---|

**BPJS** BPJS (Social Security Administration Body)

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan berkualitas dengan manajemen biaya yang efisien</li> <li>• Proses administrasi yang cepat, responsif dan akurat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• High-quality services with efficient cost management</li> <li>• Fast, responsive, and accurate administrative processes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempermudah alur klaim asuransi</li> <li>• Meningkatkan akses layanan berkualitas ke pengguna BPJS</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Streamlining the insurance claim process</li> <li>• Enhancing access to high-quality services for BPJS users</li> </ul> |
|---|---|

**Pemasok** Suppliers

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinsip dan kode etik pengadaan barang</li> <li>• Kepatuhan pada ketentuan persyaratan yang berlaku</li> <li>• Negosiasi yang adil dan transparan</li> <li>• Pembayaran yang tepat waktu</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principles and ethical codes in procurement</li> <li>• Compliance with applicable regulatory requirements</li> <li>• Fair and transparent negotiation</li> <li>• Timely payments</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian sertifikasi ESG vendor</li> <li>• Implementasi HIS terintegrasi dan portal vendor untuk efisiensi operasional dan integrasi prinsip ESG</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG (Environmental, Social, and Governance) vendor certification assessment</li> <li>• Implementation of integrated HIS (Hospital Information System) and vendor portals for operational efficiency and ESG principles integration</li> </ul> |
|---|--|

**Topik Utama**  
Key Topics

**Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan**  
Approaches to Stakeholder Engagement

**Masyarakat sekitar** Local Community

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program CSR yang dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal</li> <li>• Lingkungan yang sehat dan aman</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Well-implemented CSR (Corporate Social Responsibility) programs to improve local community welfare</li> <li>• Safe and healthy environment</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan kesehatan rutin dan terjangkau untuk membantu masyarakat sekitar</li> <li>• Donasi bencana alam</li> <li>• Akses ke ilmu kesehatan</li> <li>• Mengikutsertakan dalam pelatihan K3</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Routine and accessible healthcare services to assist the surrounding community</li> <li>• Donations for natural disasters</li> <li>• Access to healthcare knowledge</li> <li>• Participation in Occupational Health and Safety (K3) training</li> </ul> |
|--|--|

**Pemegang Saham dan Investor** Shareholders and Investors

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja keuangan Perseroan</li> <li>• Pertumbuhan dan keberlanjutan kinerja keuangan</li> <li>• Pelaporan yang jelas dan transparan</li> <li>• Budaya perusahaan yang beretika</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial performance of the company</li> <li>• Growth and sustainability of financial performance</li> <li>• Transparent and clear reporting</li> <li>• Ethical business culture</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat umum pemegang saham</li> <li>• Publikasi laporan rutin</li> <li>• Laporan tahunan &amp; laporan keberlanjutan</li> <li>• Pertemuan investor</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• General shareholder meetings</li> <li>• Routine publication of reports</li> <li>• Annual and sustainability report dissemination</li> <li>• Investor meetings</li> </ul> |
|--|---|

**Pemerintah** Government

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi tentang regulasi, kepatuhan, kerjasama</li> <li>• Monitoring kesehatan dan keselamatan kerja</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication on regulations, compliance, and cooperation</li> <li>• Monitoring of occupational health and safety</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan laporan K3</li> <li>• Mematuhi regulasi dan autan dari Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan, dan pemerintah setempat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing Occupational Health and Safety (K3) reports</li> <li>• Complying with regulations and directives from the Ministry of Health, local health agencies, and local governments</li> </ul> |
|---|--|

# Menentukan Isi Laporan

## Determining Report Content [GRI 3-1]

Proses penilaian materialitas di Perseroan adalah langkah fundamental untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko dan peluang keberlanjutan. Kami melakukan ini dengan menghimpun dan menganalisis informasi dari beragam sumber, termasuk masukan pemangku kepentingan, benchmark industri kesehatan, serta laporan internal dan eksternal. Pendekatan ini memastikan bahwa kami secara efektif mengintegrasikan masukan dari pemangku kepentingan ke dalam strategi dan keputusan operasional kami. Dengan penilaian materialitas, kami mendapatkan wawasan mengenai aspek-aspek keberlanjutan yang memiliki dampak signifikan terhadap Perusahaan, memungkinkan kami untuk memprioritaskan dan mengelola risiko serta memanfaatkan peluang dengan lebih baik. Ini menciptakan dasar yang kokoh untuk pengembangan strategi keberlanjutan yang responsif dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan bisnis dan ekspektasi sosial.

Dalam menetapkan topik materialitas, kami mengadopsi berbagai pendekatan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap organisasi dan lingkungan kami, di antaranya adalah:

The materiality assessment process at the Company is a fundamental step to identify and evaluate risks and opportunities of sustainability. This process is conducted by gathering and analyzing information from various sources, including stakeholder input, industry benchmarks, and internal and external reports. This approach ensures that we effectively integrate stakeholder input into our strategy and operational decisions. With the materiality assessment, we gain insight into the aspects of sustainability that have a significant impact on the Company, enabling us to prioritize and manage risks and better capitalize on opportunities. This creates a solid foundation for the development of a sustainability strategy that is responsive and responsible to business needs and social expectations.

In determining the content of the report, we adopt various approaches to evaluate its impact on the organization and environment, including:

### Identifikasi Potensi Dampak Lingkungan dan Sosial

- Mengidentifikasi potensi risiko lingkungan dan sosial melalui studi literatur
- Menganalisis keterlibatan dengan para pemangku kepentingan
- Peer benchmarking
- Memetakan topik-topik keberlanjutan dengan standar yang relevan
- Mengonsolidasikan topik-topik keberlanjutan berdasarkan dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi yang relevan

### Analisis Hasil

- Menganalisis hasil berdasarkan diskusi dengan tim keberlanjutan internal dari seluruh bisnis, konsultan keberlanjutan, dan berkonsultasi dengan manajemen
- Mengidentifikasi 10 topik material teratas berdasarkan dampak yang paling signifikan terhadap industri dan perusahaan

### Pengumpulan Data Kuantitatif & Kualitatif

- Menyusun pertanyaan survei materialitas dan diskusi kelompok terfokus (FGD)
- Mengumpulkan suara pemangku kepentingan internal dan eksternal
- Pemilihan pemangku kepentingan
- Survei oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal
- FGD dengan pemangku kepentingan internal/eksternal
- Mengonsolidasikan topik-topik diskusi yang sedang berlangsung dengan para pemangku kepentingan

### Konfirmasi dan Persetujuan

- Konfirmasi topik-topik material dari tim Departemen Pengembangan Strategis
- Persetujuan atas topik-topik material oleh Direksi

### Identification of Potential Environmental and Social Impacts

- Identifying potential environmental and social risks through literature studies.
- Analyzing stakeholder engagement.
- Benchmarking with peers.
- Establishing sustainability topics based on relevant standards.
- Consolidating sustainability topics based on the relevance of environmental, social, and economic impacts.

### Analysis of Results

- Analyzing results based on discussions with the internal sustainability team across the entire business, sustainability consultants, and consultation with management.
- Identifying the top 10 material issues based on the most significant impacts on the industry and company.

### Quantitative & Qualitative Data Collection

- Developing survey questions on materiality and conducting focused group discussions (FGDs).
- Collecting opinions from internal and external stakeholders.
- Selecting relevant stakeholders for engagement.
- Surveys conducted by internal and external stakeholders.
- FGDs with internal and external stakeholders.
- Consolidating ongoing discussion topics with stakeholders.

### Confirmation and Approval [GRI 2-14]

- Confirming material topics with the Strategic Development Team.
- Approval of material topics by the Directorate.

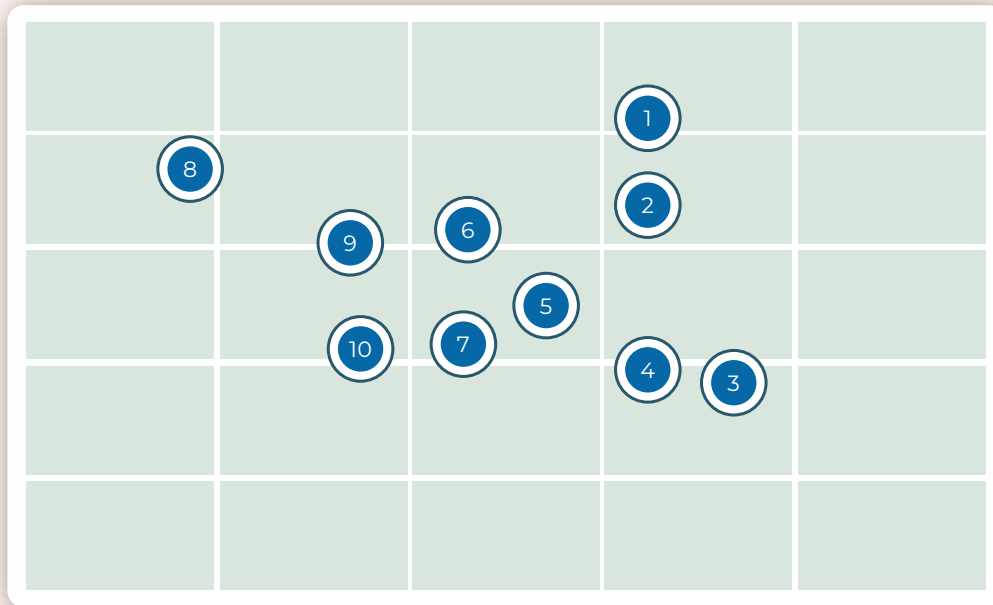


Asesmen materialitas yang kami lakukan menghasilkan sepuluh topik material yang telah dikonfirmasi oleh tim manajemen dari berbagai departemen dan mendapat persetujuan dari Dewan Direksi. Informasi lebih lanjut mengenai hasil survei pada penilaian materialitas ini tertera dalam infografis yang terlampir. Untuk mengetahui lebih detail mengenai topik-topik material yang diidentifikasi, silakan merujuk pada sub-bab berjudul “Batasan Topik”.

The materiality assessment conducted has yielded ten material topics confirmed by the management team from various departments and approved by the Board of Directors. Further information on the survey results of this materiality assessment is included in the attached infographic. For more detailed information on the identified material topics, please refer to the subsection titled “Topic Boundaries.”

**Matriks Materialitas** Materiality Matrix [GRI 3-2]

Dampak terhadap pemangku kepentingan eksternal  
Impact to external stakeholders



**Dampak terhadap lingkungan, ekonomi, dan sosial**  
Impact to environment, economic and social

- 01 Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan**  
Patient Safety and Quality of Care
- 06 Pengelolaan Energi**  
Energy Management
- 02 Pengalaman Pasien**  
Patient Experience
- 07 Etika dan Integritas**  
Ethics and Integrity
- 03 Privasi Pasien dan Keamanan Data**  
Patient Privacy and Data Security
- 08 Keselamatan dan Kesehatan Kerja**  
Occupational Health and Safety
- 04 Pengelolaan Limbah**  
Waste Management
- 09 Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi**  
Pandemics Preparedness and Response
- 05 Pengelolaan Air**  
Water Management
- 10 Ketenagakerjaan**  
Employment

## Batasan Topik Topic Boundaries



### Keterangan Description

- Disebabkan:** Penyebab dari topik yang memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak.
- Berkontribusi:** Kontributor atas topik yang memiliki pengaruh namun tidak memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak.
- Berkaitan:** Terkait dengan penyebab dan/atau kontributor dari topik akibat hubungan bisnis, sehingga hanya memiliki pengaruh tidak langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak.
- Caused by:** The topic has a direct impact which the organization can control and mitigate.
- Contributed by:** The topic is influenced by the organization but without direct control over the impact.
- Linked to:** The topic is associated with the organization's activities but is influenced by external factors beyond direct control.

Dalam sub-bab “Batasan Topik” tahun ini, Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan merupakan topik material utama. Topik ini memiliki relevansi yang tinggi sama seperti tahun sebelumnya, terutama dikarenakan fokus kami dan pemangku kepentingan yang berkelanjutan pada peningkatan standar kesehatan dan keselamatan dalam industri pelayanan kesehatan.

In this year's subsection “Topic Boundaries”, Patient Safety and Service Quality are identified as primary material topics. These topics remain highly relevant, as in the previous year, especially due to our continued focus and stakeholder engagement on enhancing healthcare standards and safety within the healthcare service industry.

No.	Topik Material Material Topics	Topik GRI GRI Topics	Vendor Manajemen Limbah Waste Management Vendor	Perseroan The Company	Karyawan Employees	Pasien/ Pelanggan Patient/Customer	Masyarakat Lokal Local Community
1	Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Safety and Quality of Care	Kesehatan dan keselamatan pasien Customer health and safety	+	+		+	
2	Pengalaman Pasien Patient Experience	Pemasaran dan pelabelan Marketing and labeling		+		+	
3	Privasi Pasien dan Keamanan Data Patient Privacy and Data Security	Privasi pelanggan Customer privacy		+	+	+	
4	Pengelolaan Limbah Waste Management	Limbah Waste	+	+			+
5	Pengelolaan Air Water Management	Air dan Efluen Water and Effluents		+			+
6	Pengelolaan Energi Energy Management	Emisi, Energi Emission, Energy		+			
7	Etika dan Integritas Ethics and Integrity	Antikorupsi Anti-corruption		+			
8	Keselamatan dan Kesehatan Kerja Occupational Health and Safety	Keselamatan dan Kesehatan Kerja Occupational Health and Safety		+	+		
9	Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi Pandemics Preparedness and Response	-		+	+	+	+
10	Ketenagakerjaan Employment	Kepegawaian, Pendidikan dan pelatihan Employment, Training and development		+	+		

## Menghadirkan Layanan Kesehatan yang Lebih Baik

Delivering  
a Better Care





Sektor kesehatan saat ini mengalami tantangan yang semakin kompleks, seperti keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas dan peningkatan kasus penyakit kronis serta tidak menular. Jutaan orang, terutama di negara berkembang, mengalami ketidaksetaraan dalam mengakses layanan kesehatan berkualitas karena berbagai faktor, seperti infrastruktur kesehatan yang kurang memadai, kekurangan tenaga kesehatan profesional, biaya perawatan yang mahal, dan diskriminasi sosial atau ekonomi. Selain itu, prevalensi penyakit seperti jantung, diabetes, dan kanker terus meningkat secara global sehingga menambah beban sistem kesehatan dunia.

Mayapada menyadari pentingnya isu ini dan berkomitmen untuk membantu mengatasi tantangan tersebut. Kami telah membentuk fondasi internal yang berorientasi pada pelayanan pasien dan memupuk budaya yang menempatkan pasien sebagai inti dari setiap keputusan yang kami ambil. Hal ini menunjukkan dedikasi kami dalam 'Delivering Better Care'. Pendekatan kami meliputi mengedepankan keselamatan pasien, meningkatkan pengalaman pasien, menjaga integritas pelayanan, dan menerapkan praktik pengadaan yang aman dan bertanggung jawab, serta menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien. Melalui serangkaian pendekatan ini, kami juga secara aktif berkontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) 3: memastikan kesehatan yang baik dan mempromosikan kesejahteraan bagi semua orang di semua usia.

The healthcare sector is currently facing increasingly complex challenges, such as limited access to quality healthcare and a rise in chronic and non-communicable diseases. Millions of people, especially in developing countries, face inequalities in accessing quality healthcare due to various factors, such as inadequate healthcare infrastructure, a shortage of professional healthcare workers, high treatment costs, and social or economic discrimination. Additionally, the prevalence of diseases such as heart disease, diabetes, and cancer continue to increase globally, further burdening the world's health systems.

Mayapada recognizes the importance of these issues and is committed to helping address these challenges. We have established an internal foundation focused on patient care and have cultivated a culture that places patients at the core of every decision we make. This demonstrates our dedication to 'Delivering Better Care'. Our approach includes prioritizing patient safety as a primary concern, enhancing patient experience, maintaining integrity of service, and implementing safe and responsible procurement practices, as well as maintaining patient trust and satisfaction. Through these approaches, we actively contribute to Sustainable Development Goal (SDG) 3: ensuring good health and promoting well-being for all at all ages.

**Pendekatan yang kami lakukan:**  
Our Approaches:



**Membangun Fondasi Internal Menuju Pelayanan Pasien yang Unggul**

Building an Internal Foundation Towards Superior Patient Service



**Mengedepankan Keselamatan Pasien**  
Prioritizing Patient Safety



**Menghadirkan Pengalaman Pasien yang Lebih Baik**  
Providing a Better Patient Experience



**Integritas dalam Pelayanan**  
Integrity in Service



**Praktik Pengadaan yang Aman dan Bertanggung Jawab**  
Safe and Responsible Procurement Practices



**Menjaga Kepercayaan dan Kepuasan Pasien**  
Maintaining Patient Trust and Satisfaction

## Membangun Fondasi Internal Menuju Pelayanan Pasien yang Unggul

Building an Internal Foundation Towards Superior Patient Service

Kami melakukan berbagai inisiatif untuk mengoptimalkan manajemen operasional serta memastikan pelayanan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai hasil kesehatan yang optimal.

We undertake various initiatives to optimize operational management and ensure quality services to increase patient satisfaction and achieve optimal health outcomes.

### Menuju Keseragaman Pelayanan di Rumah Sakit Kami

Kami mengutamakan standarisasi untuk menyediakan layanan kesehatan yang konsisten, dengan demikian, setiap pasien mendapat pelayanan optimal dari awal sampai akhir. Hal ini kami lakukan dengan menerapkan protokol klinis dan operasional yang terstandarisasi di semua unit sehingga setiap pasien mendapatkan diagnosa yang akurat, aman, dan tanpa diskriminasi.

### Toward Uniformity of Healthcare at Our Hospital

We prioritize on standardization to provide consistent healthcare services, thus, every patient gets optimal service from the beginning to the end. We do this by implementing standardized clinical and operational protocols in all units so that every patient receives an accurate, safe, and non-discriminatory diagnosis.



Untuk memenuhi standar kualitas yang kami tetapkan, kami berkomitmen meningkatkan kompetensi dan pengetahuan tim. Kami mengimplementasikan program pelatihan dan edukasi untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memahami praktik terkini di sektor kesehatan. Selain itu, kami telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten dan terstandarisasi untuk setiap aspek layanan kami. SOP ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses perawatan pasien dilaksanakan dengan akurasi dan kepatuhan yang maksimal terhadap standar kesehatan yang berlaku, menjamin keamanan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi. Kami juga menerapkan SOP pada setiap proses pelayanan yang memastikan bahwa perawatan pasien sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku.

### Pengenalan Hospital Integrated System (HIS)

Sebagai rumah sakit multi-spesialis, sistem terintegrasi sangat esensial untuk meningkatkan koordinasi dan uniformitas antar departemen serta efisiensi operasional. Kami tengah mengimplementasikan Hospital Integrated System (HIS), sebuah solusi teknologi yang menyatukan semua operasional dan administrasi rumah sakit dalam satu platform. HIS memungkinkan akses data pasien yang efisien, akurat, dan konsisten, serta meningkatkan kecepatan pelayanan dan koordinasi antar departemen, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Inisiatif ini adalah bagian dari upaya kami untuk memenuhi dan mengikuti standar yang telah kami tetapkan.

We prioritize on standardization to provide consistent healthcare services, thus, every patient gets optimal service from the beginning to the end. We do this by implementing standardized clinical and operational protocols in all units so that every patient receives an accurate, safe and non-discriminatory diagnosis. To meet the quality standards we set, we are committed to improving the competence and knowledge of our team. We implement training and education programs to ensure that all employees understand the latest practices in the healthcare sector. We also apply SOPs to every service process that ensures patient treatment is in accordance with applicable health standards.

### Introduction of the Hospital Integrated System (HIS)

As a multi-specialty hospital, an integrated system is essential for improving coordination and uniformity across departments and for operational efficiency. We are implementing the Hospital Integrated System (HIS), a technological solution that consolidates all hospital operations and administration into one platform. HIS enables efficient, accurate, and consistent patient data access, and enhances service speed and inter-departmental coordination, contributing to improved healthcare quality. This initiative is part of our efforts to meet and adhere to the standards we have set.

## Mengedepankan Keselamatan Pasien

### Prioritizing Patient Safety

SRAJ memprioritaskan keselamatan pasien dalam setiap aspek layanannya sesuai dengan UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Kami menyadari bahwa keamanan pasien tergantung pada setiap prosedur medis yang dilakukan, untuk itu kami untuk mengimplementasikan langkah-langkah berikut

SRAJ prioritize patient safety in every aspect of its service in accordance with Law Number 17 of 2023 on Health. We recognize that patient safety depends on every medical procedure performed, and for this reason, we are implementing the following measures



**Mencegah penyebaran penyakit menular melalui protokol kesehatan yang ketat**

Preventing the spread of infectious diseases through strict health protocols



**Meningkatkan kesadaran akan keamanan di kalangan semua staf dan pasien sebagai bagian dari budaya keselamatan kami**

Raising awareness about safety among all staff and patients as part of our safety culture



**Memperbarui dan memelihara fasilitas kesehatan dengan teknologi terkini untuk mendukung penyediaan layanan yang aman**

Updating and maintaining health facilities with the latest technology to support the provision of safe services



**Memperoleh akreditasi dan sertifikasi dari lembaga kredibel yang menegaskan kepatuhan kami terhadap standar keselamatan dan kualitas layanan kesehatan internasional**

Obtaining accreditation and certification from credible institutions that affirm our compliance with international safety and quality standards for healthcare services



## Pencegahan Penyakit Menular

Kami terus berupaya untuk meminimalkan penyebaran penyakit menular yang dapat berdampak pada individu maupun kesehatan masyarakat. Kami berkomitmen melindungi kelompok pasien yang rentan dan menjaga keamanan lingkungan rumah sakit sehingga setiap unit rumah sakit kami menjadi tempat yang aman bagi semua. Untuk mencegah penyebaran penyakit menular, kami melakukan berbagai inisiatif di seluruh unit, di antaranya dengan meningkatkan fasilitas kesehatan dan simulasi kasus penyakit menular. Kami membuat ruang UGD atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang dirancang untuk menangani penyakit menular. Selain itu, ruang isolasi bertekanan negatif telah diimplementasikan di seluruh unit kami. Kami melakukan simulasi rutin yang melibatkan tim medis dalam penanganan berbagai kasus, termasuk kecelakaan dan penyakit menular. Simulasi ini meningkatkan sinergitas dan keterampilan tim medis dalam merespons dengan cepat dan efektif terhadap ancaman penyakit menular. Simulasi rutin secara khusus dikelola oleh Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (KPPI) dan Komite Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) yang bertugas mengidentifikasi dan mengendalikan bahaya, risiko, mencegah kecelakaan dan cedera, serta memelihara kondisi lingkungan dan keamanan, termasuk dalam penggunaan alat pelindung diri (APD).

## Infectious Disease Prevention [POJK F.23]

We continuously strive to minimize the spread of infectious diseases that can impact individuals and community health. We are committed to protecting vulnerable patient groups and maintaining a safe hospital environment so that each hospital unit becomes a safe place for all. To prevent infectious diseases from spreading, we are conducting various initiatives across all units, including improving health facilities and simulating infectious disease cases. We have created a dedicated Emergency Unit (UGD) designed to handle infectious diseases. In addition, negative pressure isolation rooms have been implemented throughout our units. We implement regular simulations involving medical teams in handling various cases, including accidents and infectious diseases. These simulations enhance the synergy and skills of the medical team in responding quickly and effectively to infectious disease threats. The regular simulations are specifically managed by the Infection Prevention and Control Committee (KPPI) and the Hospital Occupational Safety and Health Committee (K3RS), which are responsible identifying and controlling hazards and risks, preventing accidents and injuries, and maintaining environmental conditions and security, including the use of personal protective equipment (PPE).

## Fasilitas Kesehatan Terkini

### Modern Health Facilities

**Untuk meminimalkan risiko diagnosa yang tidak akurat dan meningkatkan efisiensi perawatan, kami berkomitmen menyediakan layanan kesehatan yang didukung teknologi terbaru dengan memperbarui fasilitas medis kami secara berkala. Kami telah melengkapi beberapa fasilitas medis dengan teknologi terbaru, termasuk:**

To minimize the risk of missed diagnoses and improve treatment efficiency, we are committed to providing the latest technology supported healthcare services by regularly updating our medical facilities. We have equipped several of our medical facilities with the latest technology, including:



### 1 LINAC (Linear Accelerator)

LINAC di Mayapada Hospital Tangerang menandai langkah inovatif dalam terapi radiasi kanker, menjadi yang pertama di Provinsi Banten. Teknologi ini menjanjikan prosedur yang lebih tepat dan efisien, meminimalkan risiko bagi sel sehat dengan eksposur radiasi yang dikurangi dan durasi terapi yang lebih singkat. Ini merupakan upaya kami dalam meningkatkan standar pengobatan kanker, menawarkan solusi non-invasif bagi kasus-kasus kompleks. Sebagai komitmen untuk meningkatkan aksesibilitas, kami juga berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan, membuka pintu layanan radioterapi modern ini bagi lebih banyak pasien kanker di Banten.

LINAC at Mayapada Hospital Tangerang represents an innovative step in cancer radiation therapy, being the first of its kind in Banten Province. This technology promises more precise and efficient procedures, minimizing risks to healthy cells with reduced radiation exposure and shorter therapy durations. This is part of our efforts to raise the standard of cancer treatment, offering non-invasive solutions for complex cases. Committed to enhancing accessibility, we have also collaborated with BPJS Kesehatan, making this advanced radiotherapy service available to a broader range of cancer patients in Banten.

### 1 Sistem Cathlab *Cathlab System*

Sistem cathlab kami telah diperbarui dengan integrasi teknologi kecerdasan buatan (AI), meningkatkan presisi dalam diagnosis. Penerapan AI ini memungkinkan pengambilan keputusan medis yang lebih tepat, mengurangi potensi kesalahan manusia, dan membantu mengantisipasi risiko penyakit di masa yang akan datang.

We have updated our Cathlab system with an artificial intelligence (AI) technology integration, increasing its precision in diagnosis. The application of AI allows for more accurate medical decision-making, reduces the potential for human error, and help to anticipate the risk of future diseases.

## Mempromosikan Kesadaran terkait Keselamatan kepada Semua

Promoting Safety Awareness to All [POJK F.1]

Lingkungan kerja yang mengutamakan budaya keselamatan meningkatkan efektivitas kinerja dan menjamin keselamatan pasien. Kami terus menanamkan budaya ini dengan melalui berbagai media komunikasi efektif di seluruh organisasi.

Kami tidak hanya mengandalkan media visual seperti IPTV, banner, dan poster di lokasi-lokasi penting untuk membangun kesadaran tentang keselamatan dan kesehatan. Kami juga secara proaktif mengadakan berbagai acara untuk memperdalam pengetahuan tentang keselamatan pasien. Acara ini melibatkan baik staf maupun pasien dalam aktivitas yang informatif dan interaktif, serta memperkuat pemahaman dan komitmen terhadap praktik keselamatan.

Selain itu, kami juga menerapkan simulasi sebagai strategi inti untuk memperkuat budaya keselamatan. Melalui simulasi ini, kami memastikan bahwa tim kami terlatih untuk merespons situasi darurat secara cepat dan efektif

A work environment that prioritizes safety culture improves performance effectiveness and ensures patient safety. We continue to instill this culture through various effective communication media throughout the organization.

We do not solely rely on visual media such as IPTV, banners, and posters at key locations to build awareness of safety and health. We also proactively hold various events to deepen knowledge about patient safety. These events involve both staff and patients in informative and interactive activities, thereby strengthening understanding and commitment to safety practices.

Furthermore, we also implemented simulation as a core strategy to strengthen our safety culture. Through these simulations, we ensure that our team is trained to respond to emergency situations quickly and effectively.

## Akreditasi dan Sertifikasi

Accreditation and Certification [GRI 416-1]

Akreditasi rumah sakit merupakan hal yang krusial dalam memastikan keselamatan serta memelihara standar layanan yang berkualitas tinggi bagi bagi pasien. Akreditasi memastikan bahwa praktik pelayanan kesehatan yang kami berikan sudah sesuai dengan standar yang diakui secara nasional maupun internasional.

Hospital accreditation is crucial in ensuring safety and maintaining high-quality service standards for patients, ensuring that the health care practices we provide are in accordance with the standards recognized both nationally and internationally.

### Akreditasi Rumah Sakit Hospital Accreditation [POJK F.27]

1

Rumah sakit kami telah meraih akreditasi dari Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI) untuk seluruh unit dengan hasil paripurna yang menandakan bahwa kami telah memenuhi standar tertinggi pelayanan kesehatan nasional. / Our hospital has obtained accreditation from the Health Facility Accreditation Agency of Indonesia (Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia - LAFKI) for the entire unit with full pass results, indicating that we have met the highest national standards of health service.

2

Selain itu penambahan akreditasi Joint Commission International (JCI) di unit Mayapada Hospital Jakarta Selatan membuktikan bahwa seluruh aktivitas pelayanan kesehatan kami sudah sesuai dengan standar global. / The addition of accreditation from the Joint Commission International (JCI) at the Mayapada Hospital Jakarta Selatan unit proves that all health service activities we provide are in accordance with global standards.



Akreditasi yang kami peroleh menunjukkan komitmen kami untuk menyediakan layanan yang aman dan bermutu tinggi, serta mematuhi standar terbaik dalam praktik medis. Kami terus memperkuat penjaminan mutu dengan melakukan audit internal bulanan untuk mengevaluasi indikator kualitas dan keselamatan di 100% unit kami, memastikan keamanan pasien dan menjaga standar layanan yang optimal.

Our accreditation demonstrates our commitment to providing safe and high-quality services and adhering to the best standards of medical practice. We continue to strengthen quality assurance by conducting monthly internal audits to evaluate quality and safety indicators across 100% of our units, ensuring patient safety and maintaining optimal service standards.

Hasil audit ini selalu kami laporkan kepada badan akreditasi dan Kementerian Kesehatan sebagai bagian dari kepatuhan dan keunggulan. Selama tahun 2023, kami berhasil mempertahankan kepatuhan terhadap standar mutu yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, termasuk dalam aspek kesehatan dan keselamatan layanan kami. Tidak ada insiden ketidakpatuhan atau penarikan produk/layanan yang dilaporkan. [POJK F.29]

We always report the results of these audits to accreditation bodies and the Ministry of Health as part of compliance and excellence. During 2023, we successfully maintained compliance with the quality standards set by the Ministry of Health, including in the health and safety aspects of our services. No incidents of non-compliance or product/service recalls were reported. [POJK F.29]



## Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien

### Providing an Exceptional Health Journey for Patients

Pengalaman positif pasien di rumah sakit kami tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis, tetapi juga pelayanan yang didapatkan selama berada di rumah sakit. Kami berkomitmen menyediakan pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan melalui peningkatan fasilitas, menjaga etika serta kualitas tenaga kesehatan, serta komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien untuk memastikan mereka merasa didengarkan dan dihargai.

Kami memanfaatkan umpan balik pasien sebagai kunci untuk terus meningkatkan layanan. Kami melakukan survei menggunakan formulir umpan balik khusus yang disiapkan oleh tim IT untuk pasien IGD, rawat jalan, dan rawat inap. Setiap tanggapan didokumentasikan oleh *customer service* kami dan dianalisis untuk memastikan semua keluhan dan saran ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.

A positive patient experience at our hospital is not only determined by clinical outcomes, but also by the care they receive during their stay. We are committed to providing reliable healthcare services through facility upgrades, maintaining ethical and quality healthcare personnel, and effective communication between healthcare personnel and patients to ensure they feel heard and valued.

We utilize patient feedback as the key to continuously improving our services. We conduct surveys using customized feedback forms prepared by the IT team for emergency, outpatient, and inpatient patients. Each response is documented by our customer service team and analyzed to ensure all complaints and suggestions are followed up effectively and efficiently.



## “What Matters to You” (WMTY)

“What Matters to You” (WMTY)

Kami menginisiasi program “What Matters to You” (WMTY), sebuah saluran komunikasi terbuka bagi pasien untuk menyampaikan ekspektasi, aspirasi, dan preferensi mereka terhadap layanan kesehatan.

Program ini membantu kami mendesain pengalaman yang lebih personal, relevan, dan memuaskan dengan memahami apa yang benar-benar penting bagi pasien. Dalam program ini, sebagai contoh kami menawarkan kemudahan fasilitas panggilan video untuk menghubungkan pasien dengan keluarga selama masa perawatan sehingga dapat memberikan dukungan emosional.

We initiated the “What Matters to You” (WMTY) program, an open communication channel for patients to communicate their healthcare expectations, aspirations, and preferences.

This program helps us design more personalized, relevant and satisfying experiences by understanding what really matters to patients. In this program, for example, we offer the convenience of video calling facilities to connect patients with their families during treatment to provide emotional support.

## Mempromosikan Pentingnya WMTY

Promoting the Importance of WMTY



[Tonton di sini / Watch here](#) 

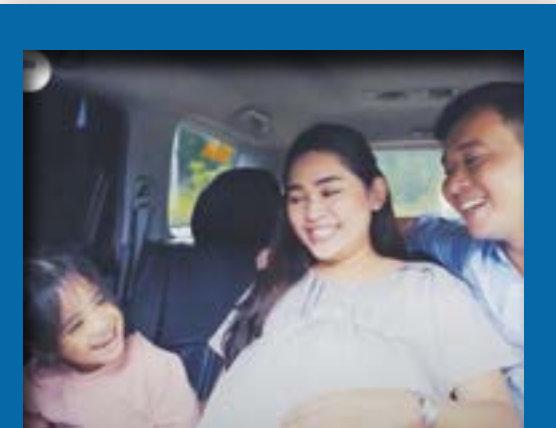
Pada peringatan World Patient Safety Day 2023, kami berinisiatif meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melibatkan pasien dalam keselamatan selama proses perawatan melalui kampanye WMTY. Kami mengadvokasi bahwa WMTY membantu memperkaya pengalaman dan meningkatkan keselamatan pasien.

Melalui program WMTY, pasien menjadi rekan dalam pemulihan kesehatan mereka, sehingga meningkatkan identifikasi dan mitigasi risiko yang mungkin tidak teridentifikasi dalam proses standar. Kolaborasi ini mendorong dialog terbuka antara pasien dan tenaga medis, membentuk budaya

kerja sama yang memungkinkan pasien berkontribusi aktif dalam pengambilan keputusan perawatan, mengurangi risiko kesalahan medis, serta meningkatkan kepatuhan terhadap rencana perawatan.

On the occasion of World Patient Safety Day 2023, we took the initiative to raise public awareness about the importance of involving patients in safety during the treatment process through the WMTY campaign. We advocate that WMTY helps enrich experience and improve safety.

Through the WMTY program, patients become partners in their recovery process, thereby improving the identification and mitigation of risks that may not be identified in standard processes. This collaboration encourages open dialogue between patients and medical personnel, establishing a culture of cooperation that allows patients to actively contribute to treatment decision-making, reducing the risk of medical errors and improving adherence to treatment plans.



## Pemantauan Pengalaman Pasien Berkelanjutan

Ongoing Patient Experience Monitoring

Efektivitas pemantauan pengalaman pasien adalah kunci untuk meningkatkan komunikasi dan secara langsung memperbaiki pengalaman pasien. Pada tahun 2023, kami menerapkan instrumen pengukuran kepuasan dan memantau Patient Journey di semua unit layanan, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan IGD.

Untuk mendukung inisiatif ini, kami telah membentuk satu divisi dan dua departemen baru dengan fungsi khusus:

The effectiveness of patient experience monitoring is key to improving communication and directly improving patient experience. By 2023, we are implementing satisfaction measurement instruments and monitoring the Patient Journey in all service units, including outpatient, inpatient, and emergency departments.

To support this initiative, we have established one division and two new departments with specific functions:

1



### Divisi *Business Office* Business Office Division

Bertanggung jawab mengoptimalkan operasional bisnis rumah sakit, memastikan bahwa proses administratif dan keuangan pasien berjalan lancar dan efisien, serta meningkatkan kepuasan pasien dalam aspek non-medis.

Responsible for optimizing the hospital's business operations, ensuring that the administrative and financial processes of patients run smoothly and efficiently, thereby increasing patient satisfaction with non-medical aspects.

2



### Departemen *Patient Relation* Patient Relation Division

Mengembangkan dan memelihara relasi antara pasien dan rumah sakit. Departemen ini mengelola komunikasi, menanggapi umpan balik, serta memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pasien dipenuhi dengan cara yang paling profesional.

Develops and maintains relationships between patients and hospitals. This department manages communication, responds to feedback, and ensures that patient needs and expectations are met in the most professional manner.

3



### *Patient Doctor Service (PDS)* Patient Doctor Service (PDS)

Berperan memfasilitasi komunikasi antara dokter dan pasien, memastikan bahwa pasien menerima informasi yang jelas tentang diagnosis dan rencana perawatan. PDS memperkuat pemahaman pasien tentang perawatan yang akan dilakukan, meningkatkan kepatuhan terhadap rencana perawatan, dan memberikan hasil pemeriksaan yang lebih baik.

It facilitates communication between doctors and patients, ensuring that patients receive clear information about the diagnosis and treatment plan. The PDS strengthens the patient's understanding of the treatment to be performed, improves adherence to the treatment plan, and leads to better outcomes.

## Integritas dalam Pelayanan

### Integrity in Healthcare Services

Perseroan senantiasa memelihara kepercayaan dengan pasien dan semua pemangku kepentingan. Hal ini kami wujudkan dengan tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap aspek pelayanan kesehatan yang kami berikan.

The Company always maintains trust with patients and all stakeholders. This is manifested through good corporate governance in every aspect of the healthcare services we provide.



### Pelayanan yang Beretika, Setara dan Terkini

Ethical, Equitable, and Advanced Healthcare [POJK F.17]

Kami meyakini bahwa setiap individu berhak mendapatkan akses ke layanan kesehatan berkualitas tanpa memandang kondisi finansial mereka. Maka dari itu, kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip kesetaraan dan etika medis. Setiap pasien yang datang ke rumah sakit kami mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil dan setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan. Selama tahun pelaporan, tidak ada insiden diskriminasi yang dilaporkan di unit perseroan. [GRI 406-1]

We believe that every individual deserves access to quality healthcare regardless of their financial situation. Therefore, we are committed to implementing the principles of equality and medical ethics. Every patient who comes to our hospitals is provided with fair and equal healthcare services without discrimination based on ethnicity, religion, race, or class. During the reporting year, there were no incidents of discrimination reported in the company units. [GRI 406-1]





## Menjamin Kerahasiaan Data

Ensuring Data Privacy [GRI 418-1]

Kami menjaga kerahasiaan data pasien sejalan dengan PERMENKES No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien yang mengatur perlindungan privasi dan kerahasiaan data, serta memberikan akses terhadap isi rekam medis. Kami berkomitmen untuk terus memperkuat keamanan sistem informasi dan melindungi data pasien melalui:

We maintain the confidentiality of patient data in accordance with Ministerial Regulation No. 4 of 2018 on Hospital Obligations and Patient Obligations, which governs the protection of privacy and confidentiality of data, as well as providing access to the contents of medical records. We are committed to continuously strengthening the security of our information systems and protecting patient data through:



1

### Penilaian Keamanan TI Berkala / Periodic IT Security Assessment

Melakukan penilaian keamanan IT berkala mengidentifikasi dan mengatasi potensi kelemahan dalam sistem, mencegah akses atau pencurian data pribadi. / Conducting regular IT security assessments to identify and address potential weaknesses in the system, preventing unauthorized access or theft of personal data.

2

### Pemasangan Security Anti-Phishing / Anti-Phishing Security Installation

Menerapkan sistem anti-phishing untuk melindungi sistem dari serangan siber yang umum terjadi seperti phishing. / Implement an anti-phishing system to protect the system from common cyberattacks such as phishing.

3

### Simulasi Keamanan / Security Simulation

Melaksanakan simulasi serangan untuk mengevaluasi dan memperkuat efektivitas keamanan. / Executing simulated attacks to evaluate and strengthen the effectiveness of security.

4

### Pelatihan Keamanan Email untuk Karyawan / Email Security Training for Employees

Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi semua karyawan tentang praktik penggunaan email yang aman / Organizing regular training for all employees on safe email.

5

### Uji Coba Social Engineering / Social Engineering Testing

Melakukan simulasi uji coba pencurian data menggunakan teknik *social engineering* untuk mengevaluasi kemampuan karyawan dalam melindungi informasi sensitif. / Conducted a simulated data theft test using social engineering techniques to evaluate employees' ability to protect sensitive information.

Selama tahun 2023, tidak terdapat insiden kebocoran data maupun keluhan terkait hal tersebut di semua unit perseroan. / During 2023, there were no incidents of data leakage or complaints related to it in all units of the company.

## Praktik Pengadaan yang Aman

### Safe Procurement Practices

Perseroan melakukan praktik pengadaan yang aman dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pengadaan kami memenuhi standar kualitas dan keselamatan yang paling ketat. Kami telah mengimplementasikan strategi pengadaan yang komprehensif, meliputi:

The Company conducts safe and responsible procurement practices to ensure that our procurement process meets the strictest quality and safety standards. We have implemented a comprehensive procurement strategy, which includes:

### Proses Pengadaan yang Sesuai dengan Standar

Procurement Process that Meets Standards

Kami senantiasa memilih produk yang memenuhi maupun melebihi standar kesehatan yang berlaku, melalui:

#### Seleksi Produk Berkualitas Tinggi

Kami melakukan seleksi ketat untuk peralatan medis dan bahan habis pakai guna memenuhi kriteria keamanan dan kualitas tinggi.

#### Evaluasi Kegiatan Pengiriman Pemasok

Kami melakukan evaluasi berkala terhadap proses pengiriman guna memastikan bahwa pemasok kami mematuhi standar yang telah ditetapkan. Evaluasi ini mencakup penilaian kepatuhan pemasok terhadap prosedur dan standar pelayanan yang berlaku.

#### Pemetaan Inventory dan Aset Berdasarkan Keberlanjutan

Kami melakukan evaluasi menyeluruh terhadap obat-obatan dan barang habis pakai dengan mengacu pada kriteria keberlanjutan bertujuan untuk mengidentifikasi dampak lingkungan dari proses pengadaan kami dan meningkatkan efisiensi operasional



We always select products that meet or exceed applicable health standards, through:

#### High-Quality Product Selection

We conduct strict selection of medical equipment and consumables to meet high quality and safety criteria.

#### Supplier Delivery Activity Evaluation

We conduct regular evaluations of the delivery process to ensure that our suppliers are meeting the standards that have been set. This evaluation includes assessing suppliers' compliance with the applicable service standard procedures.

#### Mapping of Inventory and Assets Based on Sustainability

We carry out comprehensive evaluations of drugs and consumables with a focus on sustainability criteria aimed at identifying the environmental impact of our procurement processes and increasing operational efficiency.

## Pemetaan Pemasok

Supplier Mapping [GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1] [POJK B.1]

Kami mulai mengintegrasikan kriteria ESG dalam kontrak kerja sama dengan pemasok. Kontrak ini juga telah memasukkan pakta integritas sebagai bagian penting dari kerja sama. Selama tahun 2023, semua pemasok telah menyetujui ketentuan ini yang menunjukkan dukungan mereka terhadap standar ESG yang kami promosikan.

We have started to integrate ESG criteria in our supplier contracts. These contracts also include integrity pacts as an important part of the cooperation. During 2023, all suppliers have agreed to these terms indicating their support for the ESG standards we promote.

## Digitalisasi pada Praktik Pengadaan

Digitization in Procurement Practices

Perseroan meluncurkan HIS, fitur laporan kesepakatan pemasok untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan sumber daya dan mengurangi risiko *fraud*. Kami juga sedang mengembangkan portal pemasok yang memudahkan pendaftaran pemasok baru, memfasilitasi pengumpulan dokumen penting, serta memantau kepatuhan terhadap kriteria ESG (Lingkungan, Sosial, Tata Kelola).

The Company launched HIS, a supplier agreement reporting feature to increase transparency in resource management and reduce fraud risk. We are also developing a supplier portal that facilitates the registration of new suppliers, facilitates the collection of important documents, and monitors compliance with ESG criteria.

## Manajemen Inventaris dan Aset

Inventory and Asset Management

Praktik pengadaan di rumah sakit kami telah menerapkan sistem penandaan aset dan peralatan yang akurat. Dengan sistem ini, kami hanya membeli produk yang dibutuhkan sehingga dapat mengurangi pemborosan sumber daya. Kami juga menerapkan sistem penandaan inventaris yang memudahkan pelacakan dan pemantauan barang lebih efisien serta mengurangi risiko kehilangan. Pada tahun 2023, kami telah mengimplementasikan penggunaan QR Code sebagai metode tagging aset dan inventaris yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat keamanan inventaris rumah sakit.

Our hospital's procurement practices have implemented an accurate asset and equipment tagging system. With this system, we only purchase the products that we need, thereby reducing wastage of resources. We have also implemented an inventory tagging system that allows for more efficient tracking and monitoring of goods and reduces the risk of loss. In 2023, we have implemented the use of QR codes as an asset and inventory tagging method that can improve operational efficiency and strengthen hospital inventory security.

## Pengadaan Lokal

Local Procurement [GRI 204-1] [POJK B.1]

Pada tahun 2023, kami 100% bekerja sama dengan pemasok lokal dalam setiap praktik pengadaan meskipun tidak semua produk yang kami peroleh dibuat sepenuhnya di Indonesia.

In 2023, we collaborated 100% with local suppliers in every procurement practice even though not all products we procure are made entirely in Indonesia.





## Menjaga Kepercayaan dan Kepuasan Pasien

### Maintaining Patient Trust and Satisfaction [GRI 2-16, GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3] [POJK F.28, POJK F.30]

Mayapada menerapkan transparansi sebagai standar operasional yang selaras dengan pedoman Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Kementerian Kesehatan. Kami memastikan pasien mendapat informasi yang jelas dan lengkap tentang kondisi kesehatan mereka, opsi layanan medis yang tersedia, dan risiko dari setiap prosedur medis yang diusulkan.

Dalam penerapannya, kami menggunakan checklist keselamatan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap prosedur dan protokol yang benar. Kami juga menyediakan formulir persetujuan yang mudah dipahami, memberikan pasien kesempatan untuk bertanya dan mempertimbangkan pilihan perawatan sebelum memberikan persetujuan.

Sepanjang tahun 2023, kami berhasil mematuhi semua peraturan pemasaran dan pelabelan tanpa insiden pelanggaran yang signifikan.

Upaya ini termasuk pelaksanaan berbagai inisiatif berdasarkan umpan balik dan tingkat kepuasan pasien, yang kami kumpulkan secara rutin melalui berbagai saluran seperti:

Mayapada implements transparency as a standard operational procedure in line with guidelines from the World Health Organization (WHO) and the Ministry of Health. We ensure that patients receive clear and comprehensive information about their health conditions, available medical service options, and the risks associated with each proposed medical procedure.


In practice, we use a safety checklist to verify compliance with correct procedures and protocols. We also provide easy-to-understand consent forms, giving patients the opportunity to ask questions and consider their treatment options before giving consent.

Throughout 2023, we successfully complied with all marketing and labeling regulations without any significant incidents of non-compliance.


The efforts include the implementation of various initiatives based on feedback and the level of patient satisfaction, which we routinely collect through various channels like::

Upaya ini termasuk pelaksanaan berbagai inisiatif berdasarkan umpan balik dan tingkat kepuasan pasien, yang kami kumpulkan secara rutin melalui berbagai saluran seperti:


The efforts include the implementation of various initiatives based on feedback and the level of patient satisfaction, which we routinely collect through various channels like::



**Customer Satisfaction Index (CSI)**  
Customer Satisfaction Index (CSI)



**Net Promoter Score (NPS)**  
Net Promoter Score (NPS)



**Feedback pasien Secara langsung**  
Direct patient feedback

#### Indeks Kepuasan Pelanggan melalui Skor CSI

Customer Satisfaction Index (CSI)

	2022	2023	2022
Pasien Rawat Inap Inpatient	3,56	3,59	3,66
Pasien Rawat Jalan Outpatient	3,32	3,36	3,53

## Orang-orang Kami sebagai Pusat dari Pelayanan yang Berorientasi pada Pasien

Our People at The Heart of  
Patient-centricity



Sektor kesehatan dihadapkan pada serangkaian tantangan yang semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, serta prevalensi penyakit kronis yang terus bertambah. Kondisi ini meniscayakan keberadaan tenaga kesehatan yang bukan hanya memiliki keahlian teknis yang mumpuni tetapi juga fleksibel dalam mengadopsi inovasi teknologi dan praktik klinis yang terus berkembang. Di samping itu, pandemi COVID-19 telah mempertajam tantangan ini, menyoroti urgensi peningkatan kapasitas sistem kesehatan kita serta pengembangan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya.

Menyadari kompleksitas tantangan ini, kami mengadopsi pendekatan komprehensif yang tidak hanya berfokus pada pengembangan kemampuan tetapi juga pada kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan kami. Kami berkomitmen untuk memberikan pelatihan karyawan dengan program yang terstruktur, mempermudah akses ke pembelajaran berkelanjutan dan peluang pengembangan karier. Proses seleksi kami dirancang untuk mendapatkan tenaga kesehatan terbaik, menekankan pada kesesuaian nilai dan keahlian teknis dengan budaya perusahaan kami. Dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan merata, kami aktif menangani isu diskriminasi dan memastikan kesetaraan peluang untuk semua karyawan. [POJK E.5]

The healthcare sector is facing increasingly complex challenges due to population growth and the rising prevalence of chronic diseases. These conditions necessitate a healthcare workforce that is not only technically proficient but also adaptable in embracing continuously evolving technological innovations and clinical practices. Furthermore, the COVID-19 pandemic has sharpened these challenges, underscoring the urgency to enhance the capacity of our healthcare system and the development of the human resources within it.

Acknowledging the complexity of these challenges, we have adopted a comprehensive approach that focuses not only on skill development but also on the well-being and job satisfaction of our employees. We are committed to providing structured training programs, facilitating access to continuous learning, and career development opportunities. Our selection process is designed to recruit the finest healthcare professionals, emphasizing a match between personal values and technical skills with our company culture. In fostering an inclusive and equitable work environment, we actively address discrimination issues and ensure equal opportunities for all employees. [POJK E.5]

**Pendekatan yang kami lakukan:**  
Our Approaches:



**Memberdayakan Tim Kami untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengalaman Pasien yang Unggul**  
Empowering Our Team to Enhance Healthcare Quality and Patient Experience



**Melatih dan Mengembangkan Karyawan Kami**  
Training and Developing Our Employees



**Menggali Potensi unggul dalam Pelayanan kesehatan**  
Exploring the Potential for Excellence in Healthcare



**Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif**  
A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment



**Melibatkan dan Mendengarkan Karyawan**  
Engaging and Heeding to Our Employees



**Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman**  
A Healthy and Safe Work Environment



# Memberdayakan Tim Kami untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengalaman Pasien yang Unggul

## Empowering Our Team to Elevate Healthcare Service Quality and Achieve Distinguished Patient Experiences

Kami mengakui bahwa standar layanan kesehatan yang tinggi berakar pada dedikasi tenaga kesehatan yang menempatkan kesejahteraan manusia sebagai prioritas utama. Dari prinsip ini, kami berkomitmen untuk menguatkan tim kami dan meningkatkan kualitas layanan kami untuk tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pasien. Program "Deliver Better Care" adalah refleksi dari komitmen tersebut, suatu inisiatif yang mendorong staf kami untuk memberikan perawatan berkualitas dan menghasilkan pengalaman pasien yang lebih baik. Adapun beberapa program lanjutan yang berdasar dari program "Deliver Better Care" ialah:

We recognize that high healthcare standards are rooted in the dedication of healthcare professionals who prioritize human welfare as the foremost priority. Based on this principle, we are committed to strengthening our team and enhancing the quality of our services not only to meet but also to exceed patient expectations. The "Deliver Better Care" program is a reflection of this commitment, an initiative that encourages our staff to provide quality care and create a better patient experience. Some of the subsequent programs based on the "Deliver Better Care" program include:



### Penerapan Perilaku iCARE untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Implementing iCARE Behavior to Improve Service Quality



Dalam dunia kesehatan, di mana interaksi dan keputusan berdampak besar terhadap kehidupan seseorang, penting untuk mengedepankan nilai-nilai yang menunjang kepentingan manusia. Nilai inti Perseroan, yaitu iCARE—Kolaboratif, Akurat, Atentif, Bertanggung Jawab, dan Empatik—merupakan fondasi yang menjamin pelayanan kesehatan yang peduli, profesional, dan berintegritas. iCARE bukan hanya konsep, tetapi merupakan landasan yang mengukuhkan komitmen kami untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik dengan integritas dan profesionalisme.

In the healthcare world, every interaction and decision can deeply impact an individual's life, it is crucial to uphold values oriented toward human interest. The core values of the Company, iCARE – Collaborative, Accurate and Detail-Oriented, Responsible, and Empathetic – is the foundation that ensures the healthcare services we provide are caring, professional, and conducted with integrity. iCARE is not just a concept; it is the bedrock of our commitment to treat every patient with compassion, integrity, and a high standard of professionalism.



### Pilar Perilaku iCARE Perseroan The Company iCARE Behavior Pillars





### Integrasi Patient Experience dan Quality and Risk Management sebagai KPI

Integration of Patient Experience and Quality and Risk Management as KPIs



Kami mengutamakan layanan responsif dan konsisten untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kami mengatasi tantangan seperti waktu tunggu dan variabilitas kualitas layanan dengan memprioritaskan kecepatan respons dan konsistensi. Kami juga telah memperkenalkan indikator Patient Experience (PE) dan Quality and Risk Management (QRM) ke dalam sistem penilaian kinerja, yang kini menjadi **Key Performance Indicators (KPI) utama, menegaskan pentingnya pengalaman pasien yang positif dan manajemen risiko serta kualitas yang proaktif.**

We prioritize responsive and consistent service to enhance patient satisfaction. We address challenges like wait times and service variability by focusing on quick response and consistency. We've introduced Patient Experience (PE) and Quality and Risk Management (QRM) into our performance evaluation system. These have become Key Performance Indicators (KPIs), emphasizing the importance of positive patient experiences and proactive risk and quality management.

## Melatih dan Mengembangkan Karyawan Kami

**Training and Developing Our Employees**  
[GRI 404-2] [POJK F.22]

**Pengembangan karyawan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memberikan landasan yang kuat untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang. Melatih dan mengembangkan karyawan di industri kesehatan rumah sakit merupakan langkah penting karena berdampak pada kualitas layanan, produktivitas, dan kinerja keseluruhan organisasi.**

Employee development not only enhances healthcare service quality but also provides a solid foundation for long-term growth and success. Training and developing employees in the hospital healthcare industry is a crucial step that impacts service quality, productivity, and the overall performance of the organization.

**Kami selalu memberikan kesempatan dan mendorong setiap karyawan termasuk tenaga kesehatan kami untuk meningkatkan kapasitasnya melalui berbagai inisiatif yang terbagi antara *soft skill* dan *hard skill*, antara lain:**

We consistently offer opportunities and encourage every employee, including our healthcare staff, to enhance their capacities through various initiatives focused on both soft and hard skills, including:



## 1. Soft Skill

Soft Skill



### Lean Six Sigma

Lean Six Sigma

Pelatihan Lean Six Sigma di Perseroan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui pelatihan ini, karyawan dilengkapi dengan teknik efisien dan metodologi terbukti untuk menghadapi situasi darurat, seperti lonjakan pasien selama pandemi, dengan pelayanan yang cepat dan akurat. Sebagai hasil dari pelatihan ini, kami telah mengembangkan tim yang kuat, bertanggung jawab atas proyek yang meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi operasional, dengan dukungan mentorship yang berkelanjutan.

Lean Six Sigma training at the Company is crucial for enhancing employee performance. The training provides employees with efficient techniques and proven methodologies to handle emergencies, such as patient surges during pandemics, ensuring quick and accurate services. As a result, we have formed strong teams responsible for projects that enhance patient experience and operational efficiency, supported by continuous guidance and mentorship.



### Program Pelatihan “Service Excellence”

“Service Excellence” Training Program

Kami berkomitmen menyediakan layanan kesehatan unggul yang melampaui standar dalam era kesehatan modern yang kompleks. Kami telah meluncurkan program “Service Excellence”, sebuah inisiatif untuk mengoptimalkan semua aspek layanan, termasuk kinerja dan pengalaman pasien. Program ini mengembangkan keterampilan klinis dan non-klinis karyawan melalui modul pelatihan khusus, memastikan keahlian dalam komunikasi dan layanan serta pemahaman ekspektasi pasien. Hingga 2023, kami telah menyelesaikan empat modul: Great Service Mindset (GSM), Great Service Communication (GSC), Great Service Value (GSV), dan Great Service Impact (GSI).

We are committed to providing superior healthcare services that exceed standards in today's complex healthcare environment. We introduced the “Service Excellence” program, a comprehensive initiative to enhance all aspects of our services, from performance to patient experience. This program develops both clinical and non-clinical skills of our employees through targeted training modules, ensuring proficiency in communication and patient care, and a deep understanding of patient expectations. By 2023, we completed four modules: Great Service Mindset (GSM), Great Service Communication (GSC), Great Service Value (GSV), and Great Service Impact (GSI).

## 2. Technical Skill

Technical Skill



### Leadership Training dan Kompetensi Teknis Nursing

Leadership Training and Nursing Technical Competencies

Pelatihan kepemimpinan untuk perawat menjadi prioritas untuk memperkuat kemampuan mereka dalam:

Leadership training for nurses is prioritized to bolster their capabilities in:



Pengambilan keputusan  
Decision-making



Kerja tim  
Teamwork



Manajemen sumber daya secara efektif  
Effective Resource Management

Pelatihan ini tidak hanya melibatkan aspek manajerial, tetapi juga menggali nilai-nilai inti dan standar kompetensi *nursing*. Evaluasi rutin dilakukan untuk memastikan bahwa perawat memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang diperlukan untuk menghadapi tantangan medis yang kompleks.

This training encompasses not only managerial aspects but also explores core values and nursing competence standards. Regular evaluations are conducted to ensure nurses possess the necessary technical knowledge and skills to tackle complex medical challenges.







**Continuing Medical Education (CME)**

Continuing Medical Education (CME)

Kami menyelenggarakan program Continuing Medical Education (CME) untuk meningkatkan kemampuan dokter umum. Program ini memungkinkan mereka memperdalam pengetahuan medis, mengikuti inovasi kesehatan terkini, dan mempraktikkan standar pelayanan medis terbaik. Ini tidak hanya mendukung pengembangan profesional dokter kami tetapi juga meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang kami berikan.

We conduct a Continuing Medical Education (CME) program to enhance the skills of our general practitioners. This program allows them to deepen their medical expertise, keep up with the latest health innovations, and apply the highest standards of medical care. It supports not only their professional growth but also improves the overall quality of healthcare services we provide.



**Mayapada Nursing Academy**

Mayapada Nursing Academy [GRI 413-1]

Perseroan dan Mayapada Nursing Academy berkolaborasi untuk menyelaraskan pendidikan keperawatan dengan praktik klinis terkini. Sinergi ini bertujuan mendidik perawat sesuai dengan standar layanan kesehatan yang diperlukan oleh rumah sakit kami dan secara lebih luas, untuk memenuhi kebutuhan sektor kesehatan di Indonesia.

Pada tahun 2023, terdapat 80 pengajuan beasiswa untuk Tahun Akademik 2022/2023 yang meliputi 25 orang dari MHJS, 25 orang dari MHTG, 25 orang dari MHBG, dan 5 orang dari MHKN.

The Company and Mayapada Nursing Academy collaborate to align nursing education with current clinical practices. This synergy aims to educate nurses in accordance with the healthcare service standards required by our hospital and, more broadly, to meet the needs of the healthcare sector in Indonesia.

In 2023, there were 80 scholarship applications for the 2022/2023 Academic Year which included 25 from MHJS, 25 from MHTG, 25 from MHBG, and 5 from MHKN..



**3. Manajemen Pelatihan dan Pengembangan**

Training and Development Management



**Talent Assessment**

Talent Assessment

Mengidentifikasi dan mengembangkan potensi adalah kunci untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas. *Talent assessment* penting untuk memastikan pelatihan yang kami lakukan tepat sasaran dan mendukung perkembangan karier karyawan. Dalam program *nursing fasttrack*, kami menilai keterampilan klinis, penanganan darurat, komunikasi, dan kepemimpinan perawat. Hasilnya digunakan untuk membuat rencana pengembangan pribadi dan mengukur kemampuan perawat dengan metode evaluasi tertentu.

Identifying and developing potential is crucial for providing quality healthcare services. Talent assessment ensures our training is focused, meets employee needs, and supports career development. In our nursing fast-track program, we evaluate clinical skills, emergency response, communication, and leadership of nurses. The results inform the creation of personal development plans and employ specific evaluation methods to measure nurses' competencies.



**Program Manajemen Karyawan**

Talent Management Program

Kami telah mengembangkan program komprehensif yang memasukkan aspek *360-degree feedback* dan penilaian kompetensi kepemimpinan. Program ini ditujukan untuk General Manager, kepala divisi, dan kepala unit medis, bertujuan untuk mendengarkan dan memetakan aspirasi serta kompetensi karyawan. Hasilnya digunakan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan potensi kepemimpinan di antara karyawan.

We have established a comprehensive program incorporating 360-degree feedback and leadership competency assessments. Targeting General Managers, division heads, and medical unit heads, the program aims to capture and map employees' aspirations and competencies. The outcomes are utilized to identify and cultivate leadership potential among employees.



**Succession Planning**

Succession Planning

Dalam rangka memastikan kelangsungan kepemimpinan andal, kami memiliki program Succession Planning. Program ini bertujuan untuk mengidentifikasi posisi-posisi penting yang memerlukan suksesor, serta merencanakan pengembangan karir individu yang memiliki potensi kepemimpinan. Pada tahun 2023, kami telah berhasil menyelesaikan assessment terkait Succession Planning.

To ensure the continuity of reliable leadership, we have a Succession Planning program in place. This program is designed to identify key positions requiring successors and to plan the career development of individuals with leadership potential. In 2023, we completed the assessment related to Succession Planning.



**Rencana Pengembangan Kinerja (PDP)**

Performance Development Plan (PDP)

Rencana Pengembangan Kinerja (PDP) kami merupakan alat vital yang dirancang untuk menumbuhkan potensi individu dan menemukan kesempatan pertumbuhan personal. Dalam kerangka PDP, kinerja semua karyawan dievaluasi berdasarkan tiga aspek utama:

1. **Indikator Kinerja Utama (KPI):** Evaluasi melibatkan KPI, termasuk dua aspek esensial: Pengalaman Pasien (PE) dan Manajemen Risiko serta Kualitas (QRM).
2. **Kompetensi Inti dan Kepemimpinan:** Menetapkan standar untuk keterampilan dasar dan kepemimpinan, krusial untuk kemajuan karir karyawan.
3. **Kompetensi Teknis:** Mengukur keterampilan teknis spesifik yang diperlukan untuk efektif dalam jabatan tertentu.

PDP juga melibatkan proses review dua kali setahun untuk memastikan kinerja terus diukur dan dikembangkan. Midyear Review berlangsung dalam bentuk pertemuan tatap muka (One on One/O3) di bulan Juli, dan penilaian komprehensif di akhir tahun. Proses ini merupakan bagian dari penilaian kinerja yang mendukung karyawan dalam mencapai target dan bertumbuh bersama organisasi.

Our Performance Development Plan (PDP) is a crucial tool designed to foster individual potential and identify personal growth opportunities. Within the PDP framework, all employees' performance is evaluated based on three main aspects:

1. **Key Performance Indicators (KPI):** The evaluation involves KPIs, including two essential aspects: Patient Experience (PE) and Risk Management and Quality (QRM).
2. **Core and Leadership Competencies:** This sets the standards for fundamental skills and leadership, crucial for employee career advancement.
3. **Technical Competencies:** This measures specific technical skills required to be effective in a given role.

The PDP also includes a bi-annual review process to ensure continuous performance measurement and development. A Midyear Review takes the form of a One on One (O3) meeting, followed by a comprehensive assessment at the year's end. This process is part of the Performance Appraisal, supporting employees in achieving goals and growing with the organization.

**Rata-rata Jam Pelatihan per Tahun per Karyawan**

Average Hours of Training per Year per Employee [GRI 404-1]



Kategori Karyawan Employee Category	2021			2022			2023		
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Rata-rata Total Average	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Rata-rata Total Average	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Rata-rata Total Average
<b>Dewan Direksi dan Manajemen</b> Board of Directors and Management	100,80	0,00	50,4	112,00	2,00	57,00	153,00	53,00	103,00
<b>Manajer Senior</b> Senior Managers	1,33	3,21	2,27	11,59	15,17	13,38	476,00	251,00	363,50
<b>Manajer Menengah</b> Middle Managers	5,64	11,18	8,41	23,49	22,90	23,20	756,00	692,00	724,00
<b>Staf Fungsional</b> Functional Staff	8,84	14,03	11,44	20,29	12,15	16,22	356,00	388,00	372,00

# Menggali Potensi Unggul dalam Pelayanan Kesehatan

## Exploring the Potential for Excellence in Healthcare

Indonesia, dengan populasi lebih dari 270 juta jiwa, menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang cukup karena kekurangan tenaga kesehatan. Standar WHO dan Bank Dunia menyarankan rasio ideal satu dokter per 1.000 penduduk, namun Indonesia hanya memiliki rasio 0,46 dokter per 1.000 penduduk, salah satu yang terendah di ASEAN.

With a population of over 270 million, Indonesia struggles to provide sufficient healthcare due to a shortage of medical personnel. The World Health Organization and the World Bank recommend an ideal ratio of one doctor per 1,000 people. However, recent figures show Indonesia's ratio is 0.46 doctors per 1,000 inhabitants, ranking it among the lowest in the ASEAN region.

Kondisi ini menunjukkan kebutuhan mendesak akan peningkatan jumlah tenaga kesehatan. Untuk mengatasi tantangan ini, kami mengambil pendekatan strategis dalam merekrut tenaga kerja, memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat Indonesia.

This situation highlights the urgent need for an increase in healthcare workers. To address this challenge, we are taking a strategic approach to workforce recruitment, ensuring the availability of adequate resources to meet the healthcare needs of the Indonesian citizen.



### Program Referensi Karyawan

#### Employee Retention Program

Kami menerapkan inisiatif Referensi Karyawan untuk memperoleh sumber daya manusia berkualitas melalui rekomendasi internal dan meningkatkan kolaborasi antarkaryawan. Inisiatif ini memungkinkan karyawan untuk merekomendasikan kandidat berkualifikasi yang dianggap memiliki pengalaman dan kualitas esensial untuk kesuksesan perusahaan.

We have implemented an Employee Referral program to acquire quality human resources via internal recommendations and enhance employee collaboration. This initiative allows employees to recommend qualified candidates they believe possess the necessary experience and qualities for the company's success.

### Membangun Hubungan yang Kuat dengan Institusi Pendidikan

#### Building a Solid Partnership with Educational Institutions

Kami berkolaborasi dengan aktif bersama Ikatan Perawat Nasional Indonesia, sekolah kedokteran, dan berbagai universitas untuk memberikan peluang pelatihan klinis kepada siswa. Dengan kolaborasi tersebut, kami dapat menemukan dan mengembangkan individu terbaik di bidang kesehatan.

We actively collaborate with the Indonesian National Nurses Association, medical schools, and various universities to offer clinical training opportunities to students. Through these collaborations, we can discover and develop the best individuals in the healthcare field.



**Jumlah Karyawan yang Direkrut dan Keluar berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Wilayah Kerja**

Number of Employees Recruited and Resigned by Age, Gender, and Work Area [GRI 401-1]

Kategori Karyawan Employee Category	2021				2022				2023			
	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate
< 30	355	11,81%	117	3,89%	445	14,56%	326	10,67%	598	16,87%	260	7,34%
30-50	120	3,99%	122	4,06%	170	5,56%	177	5,79%	361	10,19%	201	5,67%
>50	10	0,33%	20	0,67%	5	0,16%	15	0,49%	17	0,48%	31	0,87%
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>16,13%</b>	<b>259</b>	<b>8,62%</b>	<b>620</b>	<b>20,29%</b>	<b>518</b>	<b>16,95%</b>	<b>976</b>	<b>27,54%</b>	<b>492</b>	<b>13,88%</b>

Jenis Kelamin Gender	2021				2022				2023			
	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate
Laki-laki Male	208	6,92%	121	4,03%	242	7,92%	197	6,45%	341	9,62%	191	5,39%
Perempuan Female	277	9,21%	138	4,59%	378	12,37%	321	10,50%	635	17,92%	301	8,49%
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>16,13%</b>	<b>259</b>	<b>8,62%</b>	<b>620</b>	<b>20,29%</b>	<b>518</b>	<b>16,95%</b>	<b>976</b>	<b>27,54%</b>	<b>492</b>	<b>13,88%</b>

Kategori Karyawan Employee Category	2021				2022				2023			
	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Keluar Turnover	Tingkat Pergantian Turnover Rate
Jakarta	414	13,77%	148	4,92%	286	9,36%	302	9,88%	375	10,58%	249	7,03%
Tangerang	44	1,46%	52	1,73%	115	3,76%	97	3,17%	70	1,98%	74	2,09%
Bogor	27	0,90%	59	1,96%	42	1,37%	59	1,93%	42	1,19%	27	0,76%
Surabaya	-	-	-	-	116	3,80%	59	1,93%	196	5,53%	77	2,17%
Bandung	-	-	-	-	61	2,00%	1	0,03%	293	8,27%	65	1,83%
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>16,13%</b>	<b>259</b>	<b>8,62%</b>	<b>620</b>	<b>20,29%</b>	<b>518</b>	<b>16,92%</b>	<b>976</b>	<b>27,54%</b>	<b>492</b>	<b>13,88%</b>

## Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif

### A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment [POJK F.18]

Memiliki lingkungan kerja yang adil, merata, dan inklusif dapat menghasilkan kinerja tim yang lebih kuat, meningkatkan kepuasan kerja, dan mendorong inovasi. Dengan menyadari pentingnya aspek-aspek ini, kami berkomitmen penuh untuk menghormati dan memenuhi hak-hak setiap karyawan, dengan menempatkan prinsip keadilan dan inklusivitas sebagai dasar dari seluruh operasional kami.

Having a fair, equitable, and inclusive work environment can lead to stronger team performance, enhance job satisfaction, and foster innovation. Recognizing the importance of these aspects, we are fully committed to respecting and fulfilling the rights of every employee, making principles of fairness and inclusivity the foundation of all our operations.

Perusahaan kami menegakkan budaya yang saling menghargai dan menjunjung kesetaraan, memperlakukan setiap orang dengan setara tanpa membedakan asal usul atau identitas mereka. Sekalipun industri kesehatan cenderung didominasi oleh tenaga kerja wanita yang mencerminkan peran utama mereka sebagai tenaga medis dan perawat, kami tetap berkomitmen pada prinsip kesempatan kerja yang sama untuk semua, memastikan bahwa peluang karir di perusahaan kami tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin. [GRI 2-7]

Our company upholds a culture of respect and equity, ensuring all individuals are valued equally, irrespective of their background or identity. Although the healthcare sector predominantly employs women, reflecting their integral role as caregivers and medical experts, we adhere to an equal opportunity approach, affirming that gender does not determine one's prospects within our organization. [GRI 2-7]

### Remunerasi dan Benefit yang Adil

Fair Remuneration and Benefits  
[GRI 202-1, GRI 405-2] [POJK F.20]

Kami memastikan bahwa kebijakan kompensasi yang kami terapkan sesuai dengan standar upah minimum yang ditetapkan oleh pemerintah, baik nasional maupun lokal di wilayah tempat kami beroperasi. Kami berkomitmen untuk memberikan kompensasi yang adil kepada setiap karyawan, yang mencerminkan nilai pekerjaan dan kontribusi mereka.

We ensure that the compensation policies we implement are in line with the minimum wage standards set by the government, both nationally and locally in the areas where we operate. We are committed to providing fair compensation to every employee, reflecting the value of their work and contributions.

Pada tahun 2023, rata-rata gaji pokok karyawan laki-laki di Perseroan melebihi standar upah minimum provinsi sebesar

By 2023, the average base salary of male employees at the Company exceeds the provincial minimum wage standard by

23%

Sementara untuk karyawan perempuan, gaji pokok mereka lebih tinggi sebesar

While for female employees, their base salary is higher by

22%

### Merangkul Inklusivitas dan Keberagaman

Embracing Inclusivity and Diversity

Perseroan mengutamakan keberagaman untuk memastikan setiap karyawan merasa nyaman dan dihargai. Kami percaya bahwa setiap individu, terlepas dari latar belakang atau situasi, berhak mendapatkan penghormatan dan kesempatan yang sama. Keragaman membawa nilai tambah melalui pengalaman, inovasi, dan kreativitas yang beragam.

The Company values diversity to ensure every employee feels comfortable and valued. We believe everyone, regardless of background or circumstances, deserves equal respect and opportunities. Diversity enhances our organization with a wealth of experiences, innovation, and creativity.

Kami mematuhi Peraturan Ketenagakerjaan dan tetap kokoh dalam komitmen kami untuk menjalankan bisnis secara etis dan berintegritas. Kami melarang praktik kerja anak, kerja paksa, dan pelanggaran hak asasi manusia. [GRI 2-23, 408-1, 409-1] [POJK F.19]

We adhere to the Labor Regulations regulations and remain steadfast in our commitment to conducting business ethically and with integrity. We prohibit child labor, forced labor, and any violation of human rights. [GRI 2-23, 408-1, 409-1] [POJK F.19]

**Keberagaman Badan  
Tata Kelola dan  
Karyawan**

Diversity of Governance  
Bodies and Employees  
[GRI 405-1]

2022	<30			30-50			>50			Total		
	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL
<b>Dewan Direksi</b> Board of Director	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3
%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
<b>Dewan Manajemen</b> Board of Management	0	0	0	1	1	2	4	0	4	5	1	6
%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	83,33%	16,67%	100,00%
<b>Manajer Senior</b> Senior Managers	0	0	0	31	20	51	6	6	12	37	26	63
%	0,00%	0,00%	0,00%	60,78%	39,22%	100,00%	50,00%	50,00%	100,00%	58,73%	41,27%	100,00%
<b>Manajer Menengah</b> Middle Managers	30	40	70	68	83	151	4	7	11	102	130	232
%	42,86%	57,14%	100,00%	45,03%	54,97%	100,00%	36,36%	63,64%	100,00%	43,97%	56,03%	100,00%
<b>Staf Fungsional</b> Functional Staff	432	842	1.274	545	885	1.430	23	28	51	1.000	1.755	2.755
%	33,91%	66,09%	100,00%	38,11%	61,89%	100,00%	45,10%	54,90%	100,00%	36,30%	63,70%	100,00%

2023	<30			30-50			>50			Total		
	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL
<b>Dewan Direksi</b> Board of Director	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3
%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
<b>Dewan Manajemen</b> Board of Management	0	0	0	2	2	4	3	0	3	5	2	7
%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	71,43%	28,57%	100,00%
<b>Manajer Senior</b> Senior Managers	0	0	0	34	26	60	6	8	14	40	34	74
%	0,00%	0,00%	0,00%	56,67%	43,33%	100,00%	42,86%	57,14%	100,00%	54,05%	45,95%	100,00%
<b>Manajer Menengah</b> Middle Managers	30	51	81	84	116	200	6	15	21	120	182	302
%	37,04%	62,96%	100,00%	42,00%	58,00%	100,00%	28,57%	71,43%	100,00%	39,74%	60,26%	100,00%
<b>Staf Fungsional</b> Functional Staff	454	1.003	1.457	638	1.019	1.657	25	22	47	1.117	2.044	3.161
%	31,16%	68,84%	100,00%	38,50%	61,50%	100,00%	53,19%	46,81%	100,00%	35,34%	64,66%	100,00%



Untuk memastikan karyawan tetap sehat dan termotivasi, kami memberikan manfaat dan fasilitas yang adil dan komprehensif untuk memastikan kesejahteraan mereka baik kepada karyawan tetap maupun kontrak: [GRI 401-2]

To ensure employees stay healthy and motivated, we provide fair and comprehensive benefits and facilities to ensure their well-being to both permanent and contract employees: [GRI 401-2]



**Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu**

Benefits for full time employees that are not given to contract or part time employees [GRI 401-2]

Jenis Manfaat Benefit	
✓	<b>Medical check-up</b> Medical check-up
✓	<b>Konsumsi saat bertugas</b> On-duty meals
✓	<b>Pelayanan kesehatan</b> Health services
✓	<b>Cuti tahunan dan jenis cuti lain yang diamanatkan oleh UU Ketenagakerjaan dan peraturan lainnya yang terkait</b> Annual leave and other types of leave mandated by the Labor Law and other related regulations
✓	<b>Pelatihan <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i></b> Soft skill and hard skill training

Jenis Manfaat Benefit	
✓	<b>Sertifikasi keahlian</b> Expertise certification
✓	<b>Program beasiswa</b> Scholarship program
✓	<b>Program penghargaan seperti Mayapada STAR</b> Award programs such as Mayapada STAR
✓	<b>Asuransi jiwa</b> Life insurance

Perseroan menyediakan kebijakan cuti melahirkan yang inklusif dan mendukung sesuai dengan Undang Undang Ketenagakerjaan yang berlaku kepada seluruh karyawan kami baik laki-laki maupun perempuan. Berikut ini merupakan data jumlah karyawan yang mengambil cuti melahirkan, berdasarkan jenis kelamin. [GRI 401-3]

The Company provides an inclusive and supportive maternity leave policy in accordance with the prevailing Labor Law to all our employees, both male and female. The following is data on the number of employees who took maternity leave, by gender. [GRI 401-3]

**Jumlah Karyawan yang Mengambil Cuti Melahirkan Tahun 2023**

Number of Employees Taking Maternity Leave in 2023

	Jakarta	Tangerang	Bandung	Bogor	Surabaya	Total
<b>Laki - laki</b> Male	32	15	2	6	6	61
<b>Perempuan</b> Female	42	31	6	15	15	109
<b>Total</b> Total	74	46	8	21	21	170



# Melibatkan dan Mendengarkan Karyawan

## Engaging and Listening to Our Employees

**Komunikasi yang efektif memiliki peran penting dalam menghindari misinformasi, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan mengoptimalkan peluang perbaikan. Kami percaya komunikasi yang efektif dapat dibangun melalui komunikasi dua arah yang konstruktif dan melibatkan semua pihak dalam diskusi terbuka sehingga tercipta lingkungan kerja yang kolaboratif dan transparan. [GRI 402-1]**

Effective communication plays a crucial role in preventing misinformation, enhancing employee engagement, and maximizing improvement opportunities. We believe effective communication can be achieved through constructive two-way communication, involving all parties in open discussions, thereby creating a collaborative and transparent work environment. [GRI 402-1]

**Perseroan menyampaikan pemberitahuan tiga bulan sebelum melakukan perubahan operasional, seperti penambahan Center of Excellence (CoE) atau layanan operasional baru.**

The Company provides a three-month notice before implementing operational changes, such as adding a Center of Excellence (CoE) or new operational services.

Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi adaptasi karyawan, mengurangi ketidakpastian, dan memungkinkan mereka untuk merencanakan tanggapan yang efektif [GRI 402-1]. Dalam mendengarkan suara karyawan, kami memahami pentingnya Perjanjian Kerja Bersama (PKB) sebagai sarana penting bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi dan kebutuhannya, yang pada gilirannya membantu manajemen untuk memahami dan merespon secara efektif. 33,35% karyawan perseroan dilindungi oleh PKB. [GRI 2-30]

This aims to facilitate employee adaptation, reduce uncertainty, and enable them to plan effective responses [GRI 4021]. In listening to our employees, we recognize the importance of the Collective Labor Agreement (CLA) as a vital means for employees to convey their aspirations and needs, which in turn helps management to understand and respond effectively. 33.35% of the company employees are covered by the CLA. [GRI 2-30]

**Keyakinan ini kami wujudkan melalui berbagai inisiatif, seperti:**

We realize this belief through various initiatives, such as:



### **Pesan Rutin CEO**

CEO's regular message

Perseroan meningkatkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan melalui inisiatif Broadcast CEO Message yang dimulai sejak Agustus. Program ini mengirimkan pesan melalui email untuk dialog yang lebih efektif, menyediakan arahan, dan membagikan informasi terbaru. Ini memperkuat hubungan internal dengan saluran komunikasi dua arah dan memberikan karyawan fleksibilitas untuk berinteraksi dengan pesan sesuai waktu mereka, serta memberikan feedback atau bertanya langsung kepada CEO.

The Company has enhanced communication between leadership and employees with the CEO Message Broadcast initiative started in August. This email-based program enables more effective dialogue, provides guidance, and shares the latest updates. It strengthens internal relationships through two-way communication channels and allows employees the flexibility to engage with the message on their own time, providing feedback, asking questions, or directly sharing opinions with the CEO.

2 MYnews  
MYnews

Perseroan memprioritaskan keterlibatan karyawan dan komunikasi dua arah melalui platform MYnews yang diluncurkan pada September. Platform ini menyajikan informasi terbaru yang relevan dengan industri kesehatan dan aktivitas di Mayapada Group dan Healthcare. MYnews memperkuat kebersamaan dan membangun kebanggaan dengan menyoroti pencapaian penting, serta memungkinkan divisi untuk berbagi pembaruan dan prestasi, meningkatkan keterlibatan karyawan dengan konten yang informatif dan menarik.

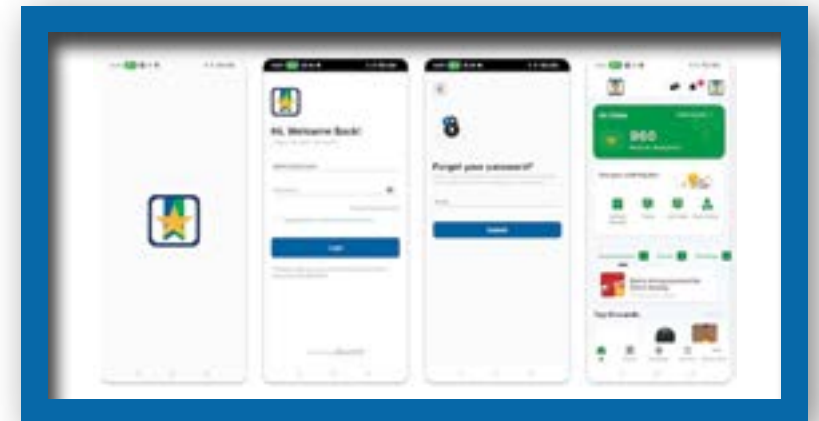
The Company emphasizes employee engagement and two-way communication through the MYnews platform, launched in September. This initiative delivers current information pertinent to the healthcare industry and Mayapada Group activities. MYnews fosters unity and pride by showcasing significant achievements, enables divisions to share updates and successes, and boosts employee engagement with compelling and informative content.



3 Mobile apps MyStar  
Mobile apps MyStar

**Perseroan telah meluncurkan aplikasi mobile MyStar pada awal Desember 2023 sebagai upaya memodernisasi interaksi karyawan dan memperkuat komunikasi internal. Aplikasi ini meningkatkan konektivitas antarkaryawan, memastikan distribusi informasi penting, dan menyediakan platform eksklusif untuk pengumuman serta penghargaan. Fitur pemberian poin mendorong partisipasi aktif karyawan dalam inisiatif perusahaan, memungkinkan mereka memperoleh poin melalui kampanye kesehatan atau kontribusi berdampak lainnya.**

The Company telah meluncurkan aplikasi mobile MyStar pada awal Desember 2023 sebagai upaya memodernisasi interaksi karyawan dan memperkuat komunikasi internal. Aplikasi ini meningkatkan konektivitas antarkaryawan, memastikan distribusi informasi penting, dan menyediakan platform eksklusif untuk pengumuman serta penghargaan. Fitur pemberian poin mendorong partisipasi aktif karyawan dalam inisiatif perusahaan, memungkinkan mereka memperoleh poin melalui kampanye kesehatan atau kontribusi berdampak lainnya.



Komunikasi yang efektif memiliki peran penting dalam menghindari misinformasi, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan mengoptimalkan peluang perbaikan. Kami percaya komunikasi yang efektif dapat dibangun melalui komunikasi dua arah yang konstruktif dan melibatkan semua pihak dalam diskusi terbuka sehingga tercipta lingkungan kerja yang kolaboratif dan transparan. [GRI 402-1]

Effective communication plays a crucial role in preventing misinformation, enhancing employee engagement, and maximizing improvement opportunities. We believe effective communication can be achieved through constructive two-way communication, involving all parties in open discussions, thereby creating a collaborative and transparent work environment. [GRI 402-1]



3

**Survei Kepuasan Karyawan**  
Employee Satisfaction Survey

SRAJ telah melakukan survei kepuasan karyawan sebagai inisiatif untuk mengukur kepuasan karyawan, keterlibatan mereka, serta komitmen mereka terhadap perusahaan.

Kami menggunakan skala 1 hingga 5, di mana skor 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dengan hasil yang mencapai skor 4.09 dari skala maksimal 5.00, survei tersebut menunjukkan bahwa karyawan secara umum merasa bahwa Perseroan telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan merespon baik terhadap kebutuhan pengembangan karier mereka.

Hasil survei juga mengidentifikasi peluang bagi SRAJ untuk meningkatkan sistem dan kebijakan yang ada guna menciptakan lingkungan kerja yang semakin sesuai dengan aspirasi karyawan.

SRAJ has conducted an employee satisfaction survey to measure employee satisfaction, engagement, and commitment to the company.

We used a scale from 1 to 5, where a score of 5 indicates a very high level of satisfaction. With results achieving a score of 4.09 out of a maximum of 5.00, the survey shows that employees generally feel that the Company has successfully created a supportive work environment and has responded well to their career development needs.

The survey results also identify opportunities for SRAJ to improve existing systems and policies to create a work environment that better aligns with employee aspirations.

4

**Town Hall**  
Town Halls

**Town Hall adalah kegiatan esensial yang memperkuat komunikasi internal dinamis di perusahaan kami, meningkatkan keterlibatan serta konektivitas antara karyawan dan manajemen. Kegiatan ini juga memberikan kesempatan untuk memberi penghargaan kepada karyawan berprestasi, serta mengukuhkan budaya penghargaan dan apresiasi dalam komunitas kami**

Town Halls are an essential activity that enhances dynamic internal communication, boosts engagement, and strengthens connectivity between employees and management. They also provides an opportunity to recognize high-performing employees, reinforcing a culture of recognition and appreciation within our community.



**5** **Amazing Race Team Building**  
Amazing Race Team Building

Di tengah beragam tugas dan tanggung jawab, kami mengakui pentingnya kerjasama tim. Oleh karena itu, kami mengadakan Amazing Race Team Building, aktivitas yang meningkatkan sinergi dan solidaritas karyawan melalui serangkaian tantangan yang membutuhkan strategi dan komunikasi intens. Ini memfasilitasi kolaborasi lintas departemen, memperdalam kenal antar karyawan, dan melampaui batas kerja sehari-hari.

Amid diverse duties and responsibilities, we recognize the crucial role of team collaboration. Therefore, we held the Amazing Race Team Building, an activity designed to boost synergy and solidarity among employees through challenges that demand strategic thinking and intense communication. This enables cross-department collaboration, deepens inter-employee relationships, and extends beyond daily work boundaries.



**Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman**  
A Healthy and Safe Work Environment [POJK F.1, POJK F.21]

**Komitmen Perseroan terhadap kebijakan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan fondasi penting untuk menjamin sebuah lingkungan kerja yang aman, mendukung perlindungan dan keselamatan setiap orang yang ada di dalamnya.**

Mayapada Hospital's commitment to Occupational Health and Safety (OHS) policies serves as a crucial foundation to ensure a safe working environment that protects everyone within it.



Kesadaran kami akan kebutuhan untuk menyediakan kondisi kerja yang aman dan sehat menginspirasi upaya berkelanjutan kami dalam mematuhi standar K3, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016 dan standar Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Dengan mengadopsi pendekatan proaktif dan berkelanjutan, kami berdedikasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya mematuhi regulasi tetapi juga memberikan perlindungan komprehensif terhadap kesehatan dan keselamatan semua individu di perseroan. [GRI 403-1, GRI 403-8]

Our awareness of the need to provide safe and healthy working conditions inspires our ongoing efforts to comply with OHS standards, in line with the Minister of Health Regulation Number 66 of 2016 and the standards of the Hospital Accreditation Commission (KARS). By adopting a proactive and sustainable approach, we are dedicated to creating a work environment that not only complies with regulations but also offers comprehensive protection for the health and safety of all individuals at the company. [GRI 403-1, GRI 403-8]



### Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3)

Occupational Safety and Health Committee [GRI 403-4]

Untuk menjamin bahwa standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara konsisten diterapkan di seluruh unit kerja perseroan, kami telah mendirikan P2K3. Beroperasi di bawah naungan Disnaker, P2K3 memiliki tugas kritical untuk memonitor keselamatan dan keamanan semua karyawan, memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur K3 diikuti dengan ketat. Sebagai bagian dari komitmen ini, P2K3 bertanggung jawab mengumpulkan dan menyerahkan laporan setiap tiga bulan, yang mencakup evaluasi menyeluruh terhadap praktik keselamatan dan kesehatan di lingkungan kerja.

Dukungan untuk P2K3 datang dari tim K3 kami, yang terdiri dari individu dengan pelatihan ekstensif dan sertifikasi relevan dalam aspek keselamatan dan kesehatan kerja, seperti:

	2022	2023
<b>Jumlah anggota P2K3 seluruh unit</b> Number of P2K3 members in all units	55	72

To ensure that Occupational Health and Safety (OHS) standards are consistently applied across all units of the company, we have established the P2K3. Operating under the supervision of the Ministry of Labor (Disnaker), P2K3 has the critical task of monitoring the safety and security of all employees, ensuring that all OHS policies and procedures are strictly followed. As part of this commitment, P2K3 is responsible for collecting and submitting reports every three months, which include a thorough evaluation of safety and health practices in the workplace.

Support for P2K3 comes from our OHS team, comprised of individuals with extensive training and relevant certifications in occupational safety and health aspects, such as:

### Identifikasi Bahaya, Penilaian Risiko, dan Investigasi Insiden

Hazard Identification, Risk Assessment, and Incident Investigation [GRI 403-2]



Kami mengakui pentingnya menjadi proaktif dalam menghadapi potensi bahaya dan risiko untuk mencegah insiden. Untuk ini, kami mengimplementasikan proses pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden secara komprehensif. Kami menjalankan Hazard Risk Assessment tahunan untuk secara proaktif mendeteksi dan menilai risiko yang belum terjadi, menggunakan analisis yang mendalam terhadap segala aspek keamanan dan keselamatan.

Kami juga secara berkala melakukan reassessment dan mengupdate Risk Register setiap enam bulan, yang tidak hanya memprediksi risiko potensial tetapi juga memformulasikan strategi penanganannya. Ini memastikan bahwa kami selangkah lebih maju dalam mencegah kemungkinan insiden. Dalam hal terjadi kecelakaan kerja, kami menindaklanjuti dengan pengisian Insiden Report yang sistematis, menyoroti urgensi dokumentasi dan respons cepat. Setiap insiden kemudian diinvestigasi secara menyeluruh untuk menghindari pengulangan di masa depan. Fokus kami pada delapan area kunci, termasuk keselamatan, keamanan, manajemen Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), dan lainnya, memastikan bahwa kami mematuhi standar K3 yang ketat dan mendukung lingkungan kerja yang aman.

We recognize the importance of being proactive in addressing potential hazards and risks to prevent incidents. For this purpose, we implement a comprehensive process of hazard identification, risk assessment, and incident investigation. We conduct an annual Hazard Risk Assessment to proactively detect and assess unmanifested risks, using in-depth analysis of all aspects of safety and security.

We also regularly reassess and update our Risk Register every six months, which not only predicts potential risks but also formulates handling strategies. This ensures that we are always one step ahead in preventing possible incidents. In the event of a work-related accident, we respond with a systematic Incident Report, emphasizing the urgency of documentation and rapid response. Each incident is then thoroughly investigated to prevent recurrence in the future. Our focus on eight key areas, including safety, security, Hazardous Material management, and others, ensures that we adhere to strict OHS standards and support a safe working environment.

#### Hypercast Hypercast

- Sertifikasi ini mengutamakan sistem manajemen keselamatan, terutama untuk pencegahan risiko radiasi. Penting bagi rumah sakit, sertifikasi ini memastikan tim medis memiliki keahlian untuk mengelola dan meminimalkan paparan radiasi, suatu hal yang krusial dalam penggunaan peralatan radiologi.
- This certification concentrates on safety management systems for radiation risk prevention. Essential for hospitals, it certifies that our medical team is equipped to handle and reduce radiation exposure, crucial in environments using radiology equipment.

#### Sertifikat K3 Umum General OHS Certificate

- Sertifikat ini membuktikan keahlian dalam K3, meliputi pengetahuan regulasi keselamatan, identifikasi risiko, serta evaluasi dan implementasi strategi pencegahan untuk menjamin keamanan di tempat kerja bagi semua karyawan dan pasien.
- This certificate validates expertise in OHS, encompassing safety regulation knowledge, risk identification, evaluation, and the implementation of preventive strategies to secure a safe workplace for all employees and patients.

#### Fire Safety Fire Safety

- Sertifikasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) untuk Fire Safety di perseroan memastikan bahwa tim kami terlatih dalam strategi dan prosedur pencegahan serta penanganan kebakaran. Sertifikasi ini memungkinkan tim untuk melaksanakan evakuasi dan respons cepat serta aman terhadap situasi kebakaran.
- The Occupational Health and Safety (OHS) Fire Safety certification at the company ensures our team is proficient in fire prevention and response strategies. This certification enables the team to perform rapid and safe evacuations and responses to fire incidents.



### Pelatihan K3

#### OHS Training [GRI 403-5]

Pelatihan K3 berperan penting dalam memberikan wawasan serta keterampilan esensial bagi karyawan untuk menghindari kecelakaan dan cedera selama bekerja. Oleh karena itu, kami menyelenggarakan berbagai sesi pelatihan untuk meningkatkan keamanan di tempat kerja baik secara internal maupun eksternal. Sepanjang tahun 2023, kami telah mengadakan berbagai pelatihan, untuk mempersiapkan karyawan menghadapi situasi darurat dengan lebih baik. Selain itu, kami juga menggandeng karyawan dan masyarakat sekitar dalam pelatihan K3, guna meningkatkan kesadaran dan kemampuan mereka dalam aspek keselamatan.

OHS training plays a crucial role in providing employees with the essential insights and skills to avoid accidents and injuries while working. Therefore, we organize various training sessions to enhance safety in the workplace, both internally and externally. Throughout the year 2023, we have conducted various trainings to better prepare employees for emergency situations. Additionally, we also engage employees and the surrounding community in OHS training, to improve their awareness and abilities in safety aspects.

Kategori Category	Topik Pelatihan Training Topics
Keamanan dan Kesadaran Umum General Safety and Awareness	Lokakarya Kesehatan dan Keselamatan Kerja Health and Safety Workshops
Kesiapsiagaan dan Respon Darurat Emergency Preparedness and Response	Penyakit Akibat Kerja dan Kecelakaan Kerja Occupational Diseases and Work Accidents
	Strategi Penanganan Bencana di Rumah Sakit Hospital Disaster Plan
	8 Kode Keadaan Darurat 8 Emergency Codes
Keselamatan dan Manajemen Kebakaran Fire Safety and Management	Proses Evakuasi Evacuation Process
	Pelatihan Kedaruratan Gempa Bumi & Evakuasi Earthquake Emergency & Evacuation Training
	Simulasi Kebakaran (Penyelamatan, Peringatan, Penanganan Api, dan Pemadaman) Fire Drill (Rescue, Alert, Contain the fire, and Extinguish)
Manajemen Material dan Fasilitas yang Berbahaya Hazardous Materials and Facility Management	Cara Memadamkan Api Menggunakan APAR How to Extinguish a Fire Using an APAR
	Pelatihan MFK (Pengelolaan & Penanganan B3, Kode Kedaruratan, Sistem Utilitas, dan Alat Medis) Training MFK (Hazardous Waste Management & Handling, Emergency Codes, Utility Systems, and Medical Equipment)

### Layanan Kesehatan Kerja

#### Occupational Health Services [GRI 403-3]

Untuk menjaga keamanan dan kepatuhan lingkungan rumah sakit, kami mengimplementasikan layanan kesehatan kerja yang meliputi:

- Inspeksi sistem proteksi kebakaran secara rutin untuk menjamin fungsionalitas dan mengurangi risiko, vital untuk keselamatan pasien dan staf.
- Verifikasi perizinan peralatan esensial, seperti lift dan kendaraan angkut, memastikan kesesuaian dengan standar keselamatan.
- Penataan penyimpanan bahan berbahaya dan beracun dengan lemari khusus dan pengelolaan inventaris yang standar sebagai tindakan pencegahan untuk melindungi kesehatan karyawan dan keamanan rumah sakit.

To ensure a safe and compliant hospital environment, our occupational health services include:

- Regular inspections of fire protection systems to ensure optimal functionality and reduce risks, essential for the safety of patients and staff.
- Licensing checks for critical equipment such as elevators and transport vehicles to confirm compliance with government safety standards.
- Proper storage of hazardous materials using specialized cabinets and standardized inventory management as a preventative measure to protect employee health and maintain hospital safety.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor kesehatan, setiap karyawan memiliki akses ke layanan kesehatan yang tersedia setiap saat.

As a company operating in the healthcare sector, every employee has access to health services available at all times.

### Mendukung Kesehatan Karyawan

#### Supporting Employee Health [GRI 403-6]

Memfokuskan pada kesehatan karyawan merupakan langkah esensial dalam membangun tempat kerja yang produktif, karena kesejahteraan fisik dan mental karyawan langsung berpengaruh terhadap produktivitas. Kami memberikan akses kepada karyawan kami terhadap berbagai inisiatif yang mendukung kesehatan, termasuk vaksinasi dan pemeriksaan kesehatan.

Focusing on employee wellness is an essential step in building a productive workplace, as the physical and mental well-being of employees directly affects productivity. We provide our employees with access to a range of health-supportive initiatives, including vaccinations and medical check-ups.

## Memperluas Keselamatan ke Semua

Expanding Safety to All [GRI 403-7]

Untuk menjamin keselamatan eksternal dan meningkatkan kesadaran serta kesiapsiagaan di komunitas yang lebih luas, kami mengintegrasikan sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) tidak hanya bagi karyawan tetapi juga untuk stakeholder eksternal seperti warga sekitar. Sebelum proyek renovasi, kami menerapkan SOP K3 untuk memastikan keamanan kontraktor. Kami juga mengadakan pelatihan kode darurat dan simulasi kebakaran, diikuti oleh warga sekitar, memperkuat komitmen kami dalam menjaga keamanan tidak hanya di lingkungan perseroan tetapi juga di komunitas sekitarnya.

To ensure external safety and increase awareness and preparedness in the wider community, we integrated an Occupational Safety and Health (OHS) system not only for employees but also for external stakeholders such as local residents. Prior to the renovation project, we implemented OHS SOPs to ensure the safety of contractors. We also held emergency code training and fire simulation, participated by local residents, reinforcing our commitment in maintaining safety not only within the company but also in the surrounding community.

### Data Kecelakaan Kerja\* Work-related Accident Data\* [GRI 403-9]

	Karyawan Employee			Pekerja Bukan Karyawan Workers who are not an employee			
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
Minor Minor	24	61	103	<b>Total</b> Total	3	6	4
	3,87	9,61	13,97	<b>Rate</b> Rate	0,48	0,94	1,75
Major Major	0	0	0	<b>Total</b> Total	0	0	0
	0	0	0	<b>Rate</b> Rate	0	0	0

**Catatan Notes:**

- Rate kecelakaan dihitung berdasarkan 1.000.000 jam kerja / Injury rate is calculated based on 1,000,000 hours worked
- Kecelakaan Kerja Minor: Insiden ringan yang tidak mengakibatkan pengurangan jam kerja. / Minor Work Accidents: Incidents that are slight in nature and do not result in the loss of working hours.
- Kecelakaan Kerja Major: Insiden yang lebih serius yang menyebabkan pengurangan jam kerja karena cedera atau masa pemulihan. / Major Work Accidents: More significant incidents that cause a reduction in working hours due to injury or recovery time.

Dalam mematuhi ketentuan K3, kami melaporkan setiap kejadian kecelakaan kerja kepada regulator dengan penuh transparansi dan ketelitian, termasuk insiden-insiden minor. Peningkatan angka kecelakaan kerja yang tercatat dalam tabel ini menandakan peningkatan efektivitas dalam sistem pelaporan kami. Kami berdedikasi untuk menguatkan budaya pelaporan dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan oleh regulator. Hal ini tercermin dari tidak adanya kecelakaan kerja mayor yang mengakibatkan kehilangan jam kerja selama tiga tahun terakhir.

In compliance with Occupational Health and Safety (OHS) regulations, we report every work accident to the regulators with full transparency and precision, including minor incidents. The increased number of work accidents recorded in this table signifies an enhancement in the effectiveness of our reporting system. We are dedicated to reinforcing a culture of reporting and adherence to the standards set by regulators. This is reflected by the absence of any major work accidents resulting in the loss of working hours over the past three years.

## Inklusi Hak Asasi Manusia dalam Kode Etik Perusahaan

Inclusion of Human Rights in the Company's Code of Conduct [GRI 2-23, GRI 2-24]

Menjaga hak asasi manusia adalah prinsip dasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang adil dan inklusif. Sebagai bagian dari komitmen kami untuk menjunjung tinggi nilai-nilai Hak Asasi Manusia (HAM), Perseroan secara proaktif memasukkan prinsip-prinsip inklusi ke dalam Code of Conduct perusahaan. Langkah ini menandai tekad kami untuk menjamin bahwa setiap aspek operasional kami dilaksanakan dengan menghormati dan melindungi hak setiap individu. Proses implementasi Code of Conduct, yang mencakup hak asasi manusia, ada dalam dokumen kode etik perseroan. Keterlibatan karyawan dalam memahami, mengadopsi, dan menjalankan prinsip-prinsip HAM menjadi komponen utama kami dalam membuat inisiatif ini.

Promoting human rights is a fundamental principle in creating a fair and inclusive work environment. As part of our commitment to uphold human rights values, the Company proactively incorporates the principles of inclusion into the company's Code of Conduct. This step marks our determination to ensure that every aspect of our operations is carried out with respect and protection of the rights of every individual. The implementation process of the Code of Conduct, which includes human rights, is detailed in the the company's code of ethics document. Employee engagement in understanding, adopting, and executing human rights principles is a key component of this initiative.

Selain itu, kami memastikan bahwa semua karyawan mengetahui hak dan tanggung jawab mereka sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan yang menjabarkan komitmen kami untuk menjunjung tinggi hak asasi manusia. Mengacu pada UU Ketenagakerjaan, kami berkomitmen untuk tidak mempekerjakan anak di bawah umur. Termasuk tidak membiarkan segala bentuk perbudakan, kerja paksa atau bentuk pelanggaran hak asasi manusia lainnya. [POJK F.19]

Additionally, we ensure that all employees are aware of their rights and responsibilities as outlined in the Company Regulations, which outline our commitment to uphold human rights. Referring to the Labor Law, we are committed to not employing underage workers, including not allowing any form of slavery, forced labor, or other human rights violations. [POJK F.19]

## Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat

Providing Access to High  
Quality Healthcare Services  
for the Community  
[POJK F.25]





Sebagai penyedia layanan kesehatan yang telah beroperasi lebih dari 15 tahun di Indonesia, Perseroan menyadari bahwa perjalanan kami tidak akan mungkin terjadi tanpa dukungan dan kepercayaan dari masyarakat Indonesia. Kesadaran ini memotivasi kami untuk memastikan bahwa keberhasilan dan manfaat yang kami raih dapat dibagikan dan dirasakan secara luas oleh masyarakat.

As a healthcare provider operating for over 15 years in Indonesia, the Company recognizes that our journey would not have been possible without the support and trust of the Indonesian people. This awareness motivates us to ensure that the success and benefits we achieve can be shared and felt broadly by the community.

Kami percaya bahwa dengan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat, kami tidak hanya berkontribusi pada kesehatan mereka tetapi juga pada kesejahteraan bersama. Kami secara aktif merancang dan melaksanakan beragam inisiatif dengan tujuan menyediakan akses kepada layanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat di wilayah operasional kami. Sebagai bagian dari upaya ini, kami menjalin kolaborasi dengan Tahir Foundation, langkah yang mengukuhkan komitmen kami dalam pengembangan dan eksekusi program-program tersebut. [POJK E.5]

Kerja sama ini tidak hanya memperkuat kapasitas kami dalam memberikan layanan kesehatan, tetapi juga memperluas jangkauan dan meningkatkan dampak positif kegiatan kami terhadap kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

We believe that by making tangible contributions to society, we are contributing not only to their health but also to our collective welfare. We actively design and implement various initiatives aimed at providing access to quality healthcare services for communities in our operational areas. As part of these efforts, we collaborate with the Tahir Foundation, a step that solidifies our commitment to the development and execution of these programs. [POJK E.5]

This partnership not only strengthens our capacity to provide healthcare services but also widens the scope and enhances the positive impact of our activities on the health and welfare of the Indonesian people.

Pendekatan yang kami lakukan:  
Our Approaches:



**Berkolaborasi untuk Meningkatkan Akses ke Pelayanan Kesehatan**

Collaborating to Improve Access to Healthcare



**Menyediakan Akses Informasi Kesehatan bagi Masyarakat**

Providing Access to Health Information for the Community



**Mempromosikan Kesehatan Atlet Indonesia**

Promoting the Health of Indonesian Athletes

## Berkolaborasi untuk Meningkatkan Akses ke Pelayanan Kesehatan

Collaborating to Improve Access to Healthcare [GRI 203-1] [POJK F.23]



Kami berkomitmen untuk berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk penyedia layanan pembiayaan kesehatan, agar pelayanan kesehatan berkualitas dapat diakses oleh lebih banyak orang, tanpa terkendala oleh latar belakang atau kondisi ekonomi mereka. Ini merupakan bagian dari usaha kami untuk membantu mengatasi kesenjangan tersebut dan memajukan kesehatan masyarakat secara lebih luas.

We are committed to collaborating with various parties, including healthcare financing providers, to ensure quality healthcare services are accessible to more people, regardless of their background or economic condition. This is part of our effort to help bridge these gaps and advance public health more broadly.

### Kerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk Layanan Radioterapi Collaboration with BPJS Kesehatan for Radiotherapy Services

Radioterapi, sebuah metode pengobatan kanker menggunakan radiasi, berperan penting dalam terapi onkologi. Dengan kesadaran akan pentingnya akses yang luas terhadap layanan radioterapi khususnya bagi pasien kanker yang mungkin menghadapi hambatan akses, kami telah menggandeng BPJS Kesehatan untuk memperluas ketersediaan layanan kesehatan berkualitas dan terjangkau untuk semua lapisan masyarakat, termasuk bagi peserta BPJS Kesehatan.

Radiotherapy, a method of treating cancer using radiation, plays a crucial role in oncology therapy. Recognizing the importance of broad access to radiotherapy services, especially for cancer patients who may face access barriers, we have partnered with BPJS Kesehatan to expand the availability of quality and affordable healthcare services for all segments of society, including BPJS Kesehatan participants.



### Meningkatkan Jangkauan Layanan Kesehatan dengan Sinergi Layanan Digital Improving Health Service Outreach with Synergistic Digital Services [GRI 203-2]

Improving Health Service Outreach with Synergistic Digital Services [GRI 203-2]

Mayapada berkolaborasi dengan Halodoc untuk meningkatkan akses pasien dan memudahkan konsultasi dengan dokter terbaik. Kolaborasi ini tidak hanya menghasilkan dampak positif dalam layanan kesehatan, tetapi juga menciptakan peluang pekerjaan baru, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan berkontribusi pada pengurangan emisi karbon melalui fasilitasi skrining dan transaksi obat secara online, yang mengurangi perjalanan fisik yang tidak perlu.

Mayapada collaborates with Halodoc to improve patient access and facilitate consultations with the best doctors. This collaboration not only results in a positive impact in healthcare, but also creates new job opportunities, supports economic growth, and contributes to the reduction of carbon emissions through the facilitation of online drug screening and transactions, which reduces unnecessary physical travel.



**Memperkuat Kolaborasi dengan Asuransi Swasta**

Strengthening Collaboration with Private Insurance

Kerjasama Perseroan dengan asuransi swasta adalah langkah penting untuk memperluas akses ke pelayanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat yang mengalami kendala biaya perawatan, mempercepat administrasi pasien, dan menjamin akses masyarakat ke perawatan medis yang diperlukan tepat waktu. Untuk memperkuat kerjasama dengan perusahaan asuransi, kami melakukan beberapa program khusus dengan asuransi dan pihak terkait, seperti:

The Company's partnership with private insurance is an important step towards expanding access to quality healthcare for the community. This enables people who are experiencing treatment cost constraints, expedites patient administration, and ensures timely access to necessary medical care. To strengthen cooperation with insurance companies, we conduct several special programs with insurance and related parties, such as:



**Edukasi tentang Center of Excellence (CoE)**

Education on Center of Excellence (CoE)

Kami menyadari bahwa memberikan pemahaman yang mendalam tentang produk Center of Excellence (CoE) kepada mitra asuransi merupakan langkah krusial supaya pasien dapat memanfaatkan layanan kami dengan lebih efektif dan efisien. Kami mengadakan kegiatan edukasi seperti pada Oncology Week untuk meningkatkan pemahaman dan menyampaikan informasi mengenai CoE baru khususnya onkologi kepada mitra asuransi.

We recognize that providing a deep understanding of our Center of Excellence (CoE) products to insurance partners is a crucial step to ensure patients can utilize our services more effectively and efficiently. We organize educational activities such as Oncology Week to increase understanding and convey information about new CoEs, especially oncology, to insurance partners.



**Unboxing and Hospital Tour**

Unboxing and Hospital Tour

Seiring dengan pengembangan fasilitas rumah saki kami, kami mengadakan program unboxing dan hospital tour untuk memperkenalkan layanan dan fasilitas baru kepada masyarakat dan mitra asuransi. Program ini mencakup informasi detail tentang fasilitas dan sesi tanya jawab, bertujuan memberikan pemahaman komprehensif kepada pemangku kepentingan, memfasilitasi kerjasama yang lebih erat, dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien

Along with the development of our hospital facilities, we held an unboxing and hospital tour program to introduce the new services and facilities to the community and insurance partners. The program included detailed information about the facilities and a Q&A session, aimed at providing stakeholders with a comprehensive understanding, facilitating closer cooperation, and improving the quality of patient care.

**Menyediakan Akses Informasi Kesehatan bagi Masyarakat**

**Providing Access to Quality Healthcare Services for the Community [GRI 413-1] [ POJK B.3]**

Dalam era informasi yang berkembang pesat, akses terhadap informasi kesehatan yang akurat dan terpercaya menjadi kunci utama dalam upaya meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap isu-isu kesehatan. Kami mengambil inisiatif proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan platform digital.

In the rapidly evolving information era, access to accurate and trustworthy health information is a key factor in enhancing public awareness and knowledge about health issues. We take proactive initiatives to meet the public's health information needs fusing technology and digital platforms.



Salah satu inisiatif utama kami adalah penyelenggaraan berbagai kegiatan daring, seperti webinar kesehatan, yang melibatkan pakar medis dan praktisi kesehatan terkemuka.

One of our key initiatives is the organization of various online activities, such as health webinars, involving leading medical experts and healthcare practitioners.



Kami juga aktif menyediakan konten kesehatan informatif melalui media sosial seperti website, YouTube, dan Instagram. Kami menawarkan tips kesehatan, artikel informatif, dan materi edukatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai isu kesehatan. Artikel kesehatan yang kami terbitkan secara rutin bertujuan menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

We also actively provide informative health content through social media such as website, YouTube, and Instagram. We offer health tips, informative articles, and educational materials to increase public awareness on health issues. The health articles that we publish regularly aim to be a reliable source of information that is easily understood by the public.



**Selama masa pelaporan, kami telah berhasil menjangkau 35.856 partisipan melalui 255 kegiatan/event peningkatan kesadaran dan pengetahuan terkait kesehatan kepada masyarakat.**

During the reporting period, we have successfully reached 35,856 participants through 255 activities/events aimed at enhancing community awareness and knowledge related to health.



**1** *Talkshow Hybrid tentang Onkologi*  
Hybrid Talkshow on Oncology

Dihadiri oleh para ahli dan narasumber dari unit-unit rumah sakit kami, fokus pada pengenalan Tumor Board dan pendekatan komprehensif dalam menghadapi kanker usus besar dan payudara.

Attended by experts and resource persons from our hospital units, it focused on the introduction of the Tumor Board and a comprehensive approach to colon and breast cancer.



**2** *Talkshow Aware & Action*  
Aware & Action Talkshow

Bertepatan dengan Breast Cancer Awareness Month, menghadirkan diskusi dengan ahli onkologi dan penyintas kanker, serta memberikan USG mammae gratis untuk pendaftar awal.

Coinciding with Breast Cancer Awareness Month, it features discussions with oncologists and cancer survivors, and provides free mammary ultrasounds for early registrants.



**3** *Berkolaborasi dengan AIA Life Planners*  
Collaboration with AIA Life Planners

Mengadakan talkshow yang menekankan pada keunggulan Center of Excellence di rumah sakit kami, khususnya pada Cardiovascular Center dan Oncology Center.

Held a talk show that emphasized the excellence of the Center of Excellence at our hospital, especially at the Cardiovascular Center and Oncology Center.

## Mempromosikan Kesehatan Atlet Indonesia

### Promoting Indonesian Athletes' Health

Kami menyadari betapa pentingnya mendukung kesehatan para atlet yang menjadi representasi bangsa dalam berbagai kompetisi olahraga sehingga setiap atlet dapat tampil maksimal dan meraih prestasi terbaik di berbagai event olahraga internasional. Pada kuartal ketiga dan keempat tahun 2023, kami memberikan dukungan medis kepada para atlet Indonesia seperti yang dijelaskan dibawah ini:

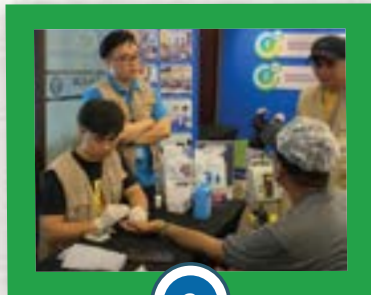
We recognize the importance of supporting the health of athletes who represent the nation in various sports competitions so that each athlete can perform optimally and achieve the best achievements in various international sports events. In the third and fourth quarters of 2023, we provided medical support to Indonesian athletes as described below:



1

Menjadi Official Medical Partner di Pocari Sweat Run 2023 di Bandung, menyediakan layanan medis darurat dan Medical Check Up gratis, serta pendidikan kesehatan untuk peserta.

Became the Official Medical Partner of Pocari Sweat Run 2023 in Bandung, providing emergency medical services and free Medical Check Ups, as well as health education for participants.



2

Berperan sebagai Official Medical Partner dalam Indonesian Masters, memberikan dukungan medis, edukasi kesehatan, dan aktivitas interaktif untuk atlet dan penonton.

Serving as the Official Medical Partner of the Indonesian Masters, providing medical support, health education, and interactive activities for athletes and spectators.



3

Kolaborasi dengan atlet golf profesional Jonathan Wijono dan para golf enthusiast dalam acara Instagram Quiz dan kegiatan lain, mempromosikan kesehatan dan kebugaran.

Collaboration with professional golf athlete Jonathan Wijono and golf enthusiasts in Instagram Quiz events and other activities, promoting health and wellness.

## Penanganan Pengaduan Masyarakat

Community Grievance Mechanism [POJK F.24]

Sebagai wujud komitmen kami dalam melindungi keselamatan masyarakat, Perseroan telah menyediakan mekanisme untuk publik dalam menyampaikan keluhan mengenai dampak negatif dari operasional rumah sakit terhadap lingkungan sekitar.

As part of our commitment to protect public safety, the Company has provided a mechanism for the public to submit complaints regarding the negative impact of hospital operations on the surrounding environment.

Untuk pengaduan yang berkaitan dengan masalah medis maupun operasional, masyarakat bisa langsung menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) kami, sementara untuk masalah yang berkaitan dengan etika dan integritas, bisa dilaporkan melalui saluran *whistleblowing* kami.

For complaints related to medical and operational issues, the public can directly contact our customer service, while issues related to ethics and integrity, can be reported through our whistleblowing channel.

Selama tahun 2023, kami tidak mendapatkan laporan tentang insiden yang berkaitan dengan aktivitas rumah sakit yang berdampak signifikan terhadap masyarakat di sekitar. [GRI 416-2]

During 2023, we did not receive any reports of incidents related to hospital activities that had a significant impact on the surrounding community. [GRI 416-2]



[klik untuk menuju website / click to visit the website](#)







# Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau

Transformation Towards Green Hospital

Laporan Keberlanjutan 2023  
2023 Sustainability Report





Menjaga lingkungan sebagai industri kesehatan merupakan hal yang penting karena praktik yang berkelanjutan tidak hanya mendukung kesehatan planet ini tetapi juga langsung berdampak pada kesehatan masyarakat yang kami layani. Sebagai penyedia layanan kesehatan, Perseroan memahami bahwa lingkungan yang sehat adalah fondasi dari kesehatan masyarakat.

Tanpa upaya menjaga dan melindungi lingkungan, kita akan menghadapi peningkatan masalah kesehatan, mulai dari penyakit pernapasan akibat polusi hingga dampak yang lebih luas akibat perubahan iklim yang mempengaruhi determinan sosial dan lingkungan dari kesehatan. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk mengintegrasikan praktik berkelanjutan dalam operasional kami melalui berbagai inisiatif.

Komitmen kami untuk menjaga lingkungan tercermin melalui berbagai inisiatif penting, termasuk Analisis Dampak Daur Hidup dengan Studi Skrining LCA yang memungkinkan kami untuk mengurangi dampak lingkungan dari kegiatan operasional kami. Selanjutnya, rumah sakit kami di Bandung merupakan pionir dalam mengimplementasikan konsep Bangunan Hijau, sebuah langkah nyata yang menempatkan kami sebagai rumah sakit pertama di Indonesia yang mengadopsi pendekatan ini. Kami juga memprioritaskan pemilihan alat medis yang ramah lingkungan, dan menerapkan pengelolaan limbah, air, dan energi yang bertanggung jawab. Langkah-langkah ini menunjukkan tanggung jawab kami terhadap planet serta terhadap kesehatan dan kesejahteraan pasien kami, staf, dan komunitas yang lebih luas. Melalui "Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau," kami berupaya menjadi pelopor dalam praktik kesehatan yang berkelanjutan, menggarisbawahi pentingnya menjaga lingkungan sebagai bagian integral dari industri kesehatan. [POJK E.5]

Preserving the environment as a healthcare industry is crucial because sustainable practices not only support the health of our planet but also have a direct impact on the health of the communities we serve. As a healthcare provider, the Company understands that a healthy environment is the foundation of public health.

Without efforts to preserve and protect the environment, we would face an increase in health problems, from respiratory diseases due to pollution to broader impacts from climate change affecting the social and environmental determinants of health. Therefore, we are committed to integrating sustainable practices into our operations through various initiatives.

Our commitment to environmental preservation is reflected in significant initiatives, including Life Cycle Impact Analysis with LCA Screening Studies that allow us to reduce the environmental impact of our operational activities. Furthermore, our hospital in Bandung is a pioneer in implementing the Green Building concept, a concrete step that positions us as the first hospital in Indonesia to adopt this approach. We also prioritize the selection of environmentally friendly medical equipment and implement responsible waste, water, and energy management practices. These steps demonstrate our responsibility towards the planet and towards the health and well-being of our patients, staff, and the broader community. Through the "Transformation Towards a Green Hospital," we strive to be a leader in sustainable healthcare practices, highlighting the importance of environmental preservation as an integral part of the healthcare industry. [POJK E.5]

Pendekatan yang kami lakukan:  
Our Approaches:



**Analisis Dampak Daur Hidup melalui Studi Skrining LCA**  
Life Cycle Impact Analysis through LCA Screening Study



**Rumah Sakit Berbasis Green Building**  
Green Building Hospital



**Pemilihan Alat Medis Ramah Lingkungan**  
Environmentally Friendly Medical Device Selection



**Pengelolaan Limbah yang Bertanggung Jawab**  
Responsible Waste Management



**Pengelolaan Air**  
Water Management



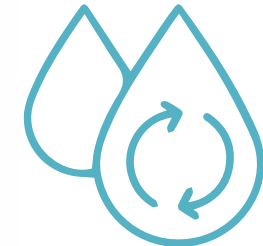
**Pengelolaan Energi dan Pengurangan Emisi**  
Energy Management and Emission Reduction

## Analisis Dampak Daur Hidup melalui Studi Skrining LCA

Life Cycle Impact Analysis through  
LCA Screening Study

Dalam perjalanan kami menuju “Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau,” kami memahami pentingnya keputusan yang berlandaskan pada analisis lingkungan yang akurat. Sebagai pelopor dalam penerapan Life Cycle Assessment (LCA) di industri rumah sakit di Indonesia, kami telah mengadopsi Studi Skrining LCA untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi dampak lingkungan dari kegiatan operasional kami. Inisiatif ini menandai komitmen kami terhadap keberlanjutan dan menegaskan posisi kami sebagai pemimpin dalam praktik lingkungan di sektor kesehatan.

In our journey towards “Transformation Towards a Green Hospital,” we understand the importance of decisions based on accurate environmental analysis. As a pioneer in the application of Life Cycle Assessment (LCA) in the hospital industry in Indonesia, we have adopted the LCA Screening Study to identify and evaluate the environmental impacts of our operations. This initiative marks our commitment to sustainability and confirms our position as a leader in environmental practices in the healthcare sector.



Kami menerapkan analisis skrining LCA yang sesuai dengan standar SNI ISO 14040/44, memastikan keakuratan dan kualitas analisis kami sejalan dengan standar internasional. Dengan mengidentifikasi hotspot dampak lingkungan, kami telah berhasil menemukan area-area hotspot, seperti konsumsi listrik, pengelolaan limbah medis, penggunaan air, dan kualitas air. Hasil dari studi ini telah mendorong kami untuk merencanakan dan menerapkan strategi perbaikan yang fokus pada langkah-langkah konkret menuju perbaikan lingkungan yang signifikan hingga tahun 2025.

We implemented an LCA screening analysis that complies with SNI ISO 14040/44 standards, ensuring the accuracy and quality of our analysis are in line with international standards. By identifying environmental impact hotspots, we have successfully found hotspot areas, such as electricity consumption, medical waste management, water usage, and water quality. The results of this study have encouraged us to plan and implement an improvement strategy that focuses on concrete steps toward significant environmental improvements by 2025.

## Rumah Sakit Berbasis Green Building Green Building Hospital [POJK B.1]



Berdasarkan laporan World Economic Forum 2022, bangunan rumah sakit dikenal sebagai salah satu pengguna energi terbesar, dengan tingkat emisi gas rumah kaca yang 2,5 kali lebih tinggi dibandingkan dengan bangunan komersial lain.<sup>1</sup>

According to the World Economic Forum 2022 report, hospital buildings are recognized as one of the largest energy users, with greenhouse gas emission levels that are 2.5 times higher than other commercial buildings.<sup>1</sup>

**Perseroan memahami pentingnya mengatasi masalah ini dan telah mengambil langkah nyata untuk meminimalisir penggunaan sumber daya alam dan energi dengan mengembangkan konsep rumah sakit hijau.**

The Company understands the importance of addressing this issue and has taken concrete steps to minimize the use of natural resources and energy by developing a green hospital concept.


<sup>1</sup> Sohail, A., Du, J. & Abbasi, B.N. Exploring the interrelationship among health status, CO2 emissions, and energy use in the top 20 highest emitting economies: based on the CS-DL and CS-ARL approaches. Air Qual Atmos Health 16, 1419–1442 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11869-023-01350-z>

## Grand Opening Mayapada Hospital Bandung Grand Opening of Mayapada Hospital Bandung



Dibangun di atas lahan seluas lebih dari 2,5 hektar dengan 16 lantai, rumah sakit ini memiliki kapasitas lebih dari 200 tempat tidur, siap melayani warga Bandung, Jawa Barat, dan sekitarnya. Komitmen lingkungan Mayapada Hospital Bandung tercermin dalam desain konstruksi yang memenuhi pedoman Kementerian Kesehatan, dengan 15% area hijau dari total lahan dan fasilitas parkir sepeda. Menyadari banyaknya aspek yang harus diperhatikan dalam pengembangan ini, kami menjadikan proses ini sebagai basis untuk pembelajaran yang akan diterapkan pada unit-unit rumah sakit lainnya di masa yang akan datang.

Constructed on land spanning over 2.5 hectares with 16 floors, this hospital with a capacity of over 200 beds, is ready to serve the residents of Bandung, West Java, and the surrounding area. Mayapada Hospital Bandung's commitment to the environment is reflected in the construction design that complies with the Ministry of Health guidelines, featuring 15% green space of the total land area and bicycle parking facilities. Recognizing the multitude of aspects that need to be considered in this development, we view this process as a foundation for learning to be applied to other hospital units in the future.

 **Sertifikasi Greenship**  
Greenship Certification

 **Sertifikasi Edge**  
Edge Certification

Mayapada Hospital Bandung mengadopsi prinsip green building dengan pemakaian bahan bangunan beremisi rendah, bebas merkuri dan asbestos, serta beton daur ulang. Desainnya memaksimalkan cahaya alami dan mengurangi konsumsi energi melalui penggunaan lampu LED dan kaca Low-E. [POJK F.5]

Mayapada Hospital Bandung adopts green building principles with the use of low-emission building materials, mercury, and asbestos-free, as well as recycled concrete. Its design maximizes natural light and reduces energy consumption through the use of LED lighting and Low-E glass. [POJK F.5]





15%

Area hijau  
Green Area

Komitmen lingkungan Mayapada Hospital Bandung tercermin dalam desain konstruksi yang memenuhi pedoman Kementerian Kesehatan, dengan 15% area hijau dari total lahan dan fasilitas parkir sepeda

Mayapada Hospital Bandung's environmental commitment is reflected in its construction design that meets Ministry of Health guidelines, with a 15% green area of the total land and bicycle parking facilities.



38%

Pengurangan energi  
Energy Reduction

Selain itu, rumah sakit ini mengoptimalkan penggunaan energi dengan memaksimalkan cahaya alami dan menggunakan peralatan hemat energi, yang menghasilkan pengurangan energi sebesar 38% dibandingkan rata-rata gedung lain.

Besides, the hospital optimizes energy use by maximizing natural light and using energy-efficient equipment, resulting in a 38% energy reduction compared to the average building.



Pengelolaan Limbah  
Waste Management

Sistem pengolahan limbah padat dan cair telah diterapkan dengan efektif, sementara material bangunan dan interior yang digunakan bersifat non-toksik.

Solid and liquid waste treatment systems have been effectively implemented, while the building and interior materials used are non-toxic.

## Pemilihan Alat Medis Ramah Lingkungan Environmentally Friendly Medical Device Selection

Perseroan memandang peralatan medis yang ramah lingkungan sebagai komponen kunci dalam menjalankan operasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Kesadaran kami terhadap pengaruh konsumsi listrik yang tinggi terhadap peningkatan emisi gas rumah kaca memotivasi kami untuk secara aktif mencari cara-cara inovatif guna meningkatkan efisiensi energi.

Kami mewujudkan komitmen ini melalui pengadaan alat medis yang tidak hanya berteknologi tinggi tetapi juga efisien dalam penggunaan energi dan menghasilkan limbah minimal. Sebagai contoh:



Di tahun 2023, kami memutuskan untuk mengadopsi penggunaan MRI yang membutuhkan daya lebih rendah dan tidak memerlukan aksesoris tambahan yang tidak esensial, sebuah langkah yang tidak hanya mengurangi limbah tetapi juga meningkatkan efisiensi energi.

In 2023, we opted to adopt the use of MRI machines that require lower power and do not need non-essential additional accessories, a move that not only reduces waste but also enhances energy efficiency.

The Company views environmentally friendly medical equipment as a key component in conducting responsible and sustainable operations. Our awareness of the impact of high electricity consumption on increasing greenhouse gas emissions motivates us to actively seek innovative ways to enhance energy efficiency.

We realize this commitment through the procurement of medical devices that are not only high-tech but also energy-efficient and produce minimal waste. For example:



Selain itu, implementasi peralatan hemat energi, seperti penggunaan lampu LED dan peralatan dengan label Energy Star, merupakan bagian dari upaya kami untuk lebih mengurangi jejak karbon kami dan mendukung kegiatan operasional yang lebih hijau dan berkelanjutan.

Furthermore, the implementation of energy-saving equipment, such as the use of LED lights and appliances with the Energy Star label, is part of our efforts to further reduce our carbon footprint and support greener and more sustainable operational activities.

## Pengelolaan Limbah yang Bertanggung Jawab

### Responsible Waste Management [GRI 306-1, 306-2] [POJK B.2, F.1, F.13, F.14]

Kami memahami betapa pentingnya kebersihan dan pengelolaan limbah dalam operasional kami. Limbah rumah sakit, jika tidak dikelola dengan baik, dapat memiliki dampak negatif pada ekosistem dan kesehatan masyarakat seperti kontaminasi tanah dan air maupun penyebaran penyakit.

We understand the critical importance of cleanliness and waste management in our operations. Hospital waste, if not properly managed, can have negative impacts on the ecosystem and public health, such as soil and water contamination and the spread of diseases.

Sementara itu, limbah B3 non medis dapat mencakup bahan kimia dari kegiatan non klinis, seperti pembersih dan pelarut, yang juga memerlukan prosedur pengelolaan yang ketat untuk mencegah dampak negatif terhadap lingkungan.

Meanwhile, non-medical hazardous waste may include chemicals from non-clinical activities, such as cleaners and solvents, also requiring strict management procedures to prevent negative environmental impacts.

Selain limbah B3, kami juga menghasilkan limbah non B3 yang meliputi limbah domestik seperti kertas dan plastik, limbah makanan dari kantin rumah sakit, dan limbah umum lainnya yang mirip dengan yang dihasilkan oleh rumah tangga. Meskipun limbah non B3 ini mungkin tidak seberbahaya limbah B3, pengelolaan dan pendaurulangannya tetap dilakukan dengan serius untuk meminimalkan dampak lingkungan dan mendukung upaya-upaya keberlanjutan. Untuk mengatasi tantangan ini, kami telah menerapkan langkah-langkah pengelolaan limbah yang komprehensif, memastikan bahwa semua limbah, baik B3 maupun non B3, ditangani, diproses, dan didisposisi dengan cara yang aman dan sesuai dengan standar regulasi yang berlaku. Ini mencakup segregasi limbah yang tepat di sumber, penggunaan teknologi pengolahan limbah terkini, dan kerjasama dengan pihak ketiga yang berkualifikasi. Kami juga menyediakan fasilitas Tempat Pembuangan Sementara (TPS) khusus untuk Limbah B3 (baik medis maupun non medis) serta TPS untuk limbah domestik.

In addition to hazardous waste, we also produce non-hazardous waste, including domestic waste like paper and plastic, food waste from the hospital canteen, and other general waste similar to that produced by households. Although non-hazardous waste may not be as dangerous as hazardous waste, its management and recycling are still taken seriously to minimize environmental impact and support sustainability efforts. To address these challenges, we have implemented comprehensive waste management measures, ensuring that all waste, both hazardous and non-hazardous, is handled, processed, and disposed of in a safe manner and by applicable regulatory standards. This includes proper waste segregation at the source, the use of the latest waste treatment technology, and collaboration with qualified third parties. We also provide dedicated Temporary Storage Sites (TPS) for hazardous waste (both medical and non-medical) as well as TPS for domestic waste.

Di Perseroan, limbah B3 dibedakan menjadi dua kategori utama:

At the Company, hazardous waste is divided into two main categories:



**limbah B3 medis**  
non-medical waste



**non medis**  
medical hazardous waste

Limbah B3 medis termasuk limbah medis tajam, limbah infeksius, dan limbah kimia dari laboratorium yang memerlukan penanganan khusus untuk memastikan tidak terjadi kontaminasi lingkungan atau risiko terhadap kesehatan manusia.

Medical hazardous waste includes sharp medical waste, infectious waste, and chemical waste from laboratories that require special handling to ensure no environmental contamination or risk to human health.

Sebelum limbah diserahkan ke pihak ketiga, setiap unit memastikan bahwa limbah sudah terpisah secara tepat, dengan cara:

Before waste is handed over to third parties, each unit ensures that waste is appropriately segregated, by:

**Medis Medical**

- Memastikan limbah telah terpisah dengan baik, sebelum mengirim limbah ke pihak ketiga, dengan:
  - Menyediakan safety box khusus untuk penyimpanan alat medis infeksius seperti jarum suntik bekas dan benda tajam lainnya.
  - Mengelola limbah medis menjadi limbah non-medis melalui proses sterilisasi dan pencacahan menggunakan mesin
  - Melakukan penyemprotan limbah infeksius secara berkala.
- Ensure waste is properly segregated, before sending waste to third parties, by
  - Provide special safety boxes for storage of infectious medical devices such as used syringes and other sharp objects.
  - Managing medical waste into non-medical waste through sterilization and shredding processes using machines
  - Spraying infectious waste regularly.

**Non-medis Non-medical**

- Kerja sama dengan pihak ketiga berlisensi untuk pengelolaan limbah non-medis B3 seperti baterai, kemasan bekas, dan obat kadaluarsa
- Pengomposan limbah non-B3, dengan 30% sampah non-medis di Mayapada Hospital Bandung telah didaur ulang
- Pembangunan Tempat Pembuangan Sementara (TPS) untuk pemisahan limbah domestik sebelum diserahkan ke pihak ketiga
- Implementasi pengukuran limbah per departemen atau area (dimulai dari unit Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS))
- Working with a licensed third party for the management of non-medical B3 waste such as batteries, used packaging, and expired drugs
- Composting of non-B3 waste, with 30% of non-medical waste in Mayapada Hospital Bandung already recycled
- Construction of temporary disposal sites (TPS) for the separation of domestic waste before being handed over to third parties
- Implementation of waste measurement per department or area (starting from Mayapada Hospital South Jakarta (MHJS) unit)



**Limbah Berdasarkan Jenis dan Metode Pengelolaan**

Waste by Type and Disposal Method  
[GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5]

Metode Pengelolaan Disposal Method	Satuan Unit	B3 Hazardous		
		2021	2022	2023
Didistribusikan ke pihak ketiga Distributed to third-party	Ton	371,44	336,04	312,6
<b>Total</b> Total	Ton	371,44	336,04	312,62

Metode Pengelolaan Disposal Method	Satuan Unit	Non-B3 Non Hazardous		
		2021	2022	2023
Digunakan kembali atau dijual Reused or Sold	Ton	6,00	6,00	18,71
Didaur Ulang Recycled	Ton	0,00	1,71	5,87
Didistribusikan ke pihak ketiga Distributed to third-party	Ton	230,14	231,38	256,67
Pengomposan Composted	Ton	2,00	2,00	50,98
Insinerator* Incinerator*	Ton	-	-	5,87
<b>Total</b> Total	Ton	238,14	241,09	338,10

\*Insinerator hanya dilakukan di Mayapada Hospital Bandung  
\*incinerator is only carried out at Mayapada Hospital Bandung

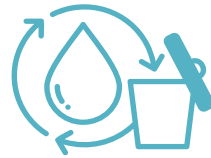


## Pengelolaan Air

### Water Management [GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5]

Pengelolaan air merupakan hal yang sangat penting dalam operasional rumah sakit, baik untuk menjaga kebersihan, sterilisasi, maupun memenuhi kebutuhan pasien. Di tengah kondisi iklim dengan musim kemarau berkepanjangan, penting bagi kami untuk menjaga efisiensi penggunaan air agar dapat mengatasi tantangan tersebut.

Water management is crucial in hospital operations, not only for maintaining cleanliness and sterilization but also for meeting patient needs. Amid prolonged dry seasons due to climate conditions, we need to maintain water use efficiency to address these challenges.



**Kami berkomitmen untuk menggunakan air secara hemat melalui sistem sanitasi yang efisien. Selain itu, kami juga selalu mematuhi peraturan yang berlaku dan menerapkan praktik-praktik pengelolaan air yang berkelanjutan di seluruh aspek operasional kami.**

We are committed to using water sparingly through an efficient sanitation system. In addition, we always comply with applicable regulations and implement sustainable water management practices across all aspects of our operations.

Untuk memastikan ketersediaan air yang memadai, kami memanfaatkan sumber air dari PDAM maupun air tanah. Dalam penggunaan air tanah, kami selalu melakukan penyaringan air dengan sistem yang kami perbarui setiap tahunnya demi menjaga kualitas air yang digunakan tetap bersih dan aman bagi semua.

To ensure adequate water availability, we utilize water sources from the Public Water Supply Company (PDAM) as well as groundwater. In using groundwater, we always filter the water with a system that we update annually to maintain the cleanliness and safety of the water used for everyone.

### Pengelolaan Air Limbah Effluent Management [POJK F.14]



Manajemen pembuangan air dari kegiatan rumah sakit menjadi hal yang terus kami perhatikan karena tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat tetapi juga kesehatan lingkungan secara keseluruhan. Kami selalu mematuhi regulasi yang berlaku dalam pembuangan air sehingga dapat mencegah penyebaran bahan berbahaya dan menghindari risiko penularan penyakit melalui air.

**Perseroan memiliki Instalasi Pengelolaan Air Limbah (WWTP) di seluruh unit operasionalnya. Melalui fasilitas ini, kami memastikan bahwa air yang dibuang telah melewati proses pemurnian yang ketat sehingga memenuhi standar baku mutu sebelum dialirkan ke badan air.**

The management of effluent disposal from hospital activities is a continuous focus for us, as it impacts not only public health but also the overall environmental health. We always comply with applicable water disposal regulations to prevent the spread of hazardous materials and avoid the risk of disease transmission through water.

The Company has Wastewater Treatment Plant (WWTP) facilities across all its operational units. Through these facilities, we ensure that the discharged water has undergone a rigorous purification process to meet quality standards before being released into water bodies.

Tahun ini, kami telah memulai inisiatif daur ulang air sebagai bagian dari komitmen kami untuk memanfaatkan sumber daya air secara efisien dan berkelanjutan.

This year, we have started a water recycling initiative as part of our commitment to utilize water resources efficiently and sustainably.

Walaupun sistem untuk mengukur efektivitas proses daur ulang air ini belum sepenuhnya diterapkan, langkah ini menandai awal dari usaha kami menuju penggunaan air yang lebih bertanggung jawab. Inisiatif ini sangat krusial dalam mendukung penghematan air dan memajukan praktik lingkungan yang berkelanjutan di rumah sakit kami.

Although a system to measure the effectiveness of this water recycling process has not been fully implemented yet, this step marks the beginning of our efforts toward more responsible water use. This initiative is crucial in supporting water conservation and advancing sustainable environmental practices at our hospital.

**Inisiatif lainnya terkait penghematan air**  
Other initiatives related to water saving

- Inisiatif penggantian keran konvensional dengan keran bersensor atau push untuk meningkatkan efisiensi penggunaan air, dengan rencana penggantian secara menyeluruh di masa depan / Initiative to replace conventional taps with sensorized or push taps to improve water use efficiency, with a plan for complete replacement in the future
- Penerapan sumur resapan sebagai langkah pencegahan genangan air, memungkinkan penyerapan kembali air ke dalam tanah / Implementation of infiltration ponds as a measure to prevent waterlogging, allowing water to be absorbed back into the ground



**Pengambilan Air**

Water Withdrawal [GRI 303-3] [POJK F.8]

Sumber Source	Unit	2021	2022	2023
<b>Air Tanah</b> Ground water				
Air Tawar (≤ 1000 mg/L TDS) Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	m <sup>3</sup>	77.676	83.450	95.603
<b>Air PDAM</b> Municipal Water				
Air Tawar (≤ 1000 mg/L TDS) Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	m <sup>3</sup>	169.145	187.012	349.043
<b>Total</b> Total	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>246.821</b>	<b>270.462</b>	<b>444.646</b>



**Water Consumption**

Water Consumption [GRI 303-5]

	Unit	2021	2022	2023
<b>Total</b> Total	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>136.317</b>	<b>127.750</b>	<b>163.742</b>



**Air yang Dibuang**

Water discharge [GRI 303-4]

Sumber Source	Unit	2021	2022	2023
<b>Air Tanah</b> Ground water				
	m <sup>3</sup>	110.504	4.279	32.579
<b>Air PDAM</b> Municipal Water				
	m <sup>3</sup>	110.504	138.433	248.325
<b>Total</b> Total	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>110.504</b>	<b>142.712</b>	<b>280.904</b>

Catatan / Notes:

Data yang dikumpulkan untuk menghitung air yang dibuang diambil dari empat unit, sedangkan unit lainnya dikumpulkan melalui asumsi bahwa air yang diambil dan yang dibuang berjumlah sama. Tetapi, kami berkomitmen untuk meningkatkan keandalan data di masa depan. The data collected to calculate the discharged water was taken from four units, while the other units were collected through the assumption that the withdrawn and discharged water amounted to the same. However, we are committed to improving the reliability of the data in the future.

# Pengelolaan Energi dan Pengurangan Emisi

## Energy Management and Emission Reduction [POJK F.7]

**Konsumsi energi dalam operasional sistem pelayanan kesehatan sangat beragam, mencakup pemanasan ruangan, pendinginan, produksi uap, ventilasi, penerangan, penggunaan peralatan medis, hingga kebutuhan air panas dan memasak. Untuk mengurangi dampak lingkungan dan berkontribusi pada penurunan emisi gas rumah kaca, manajemen energi yang efektif di rumah sakit menjadi hal yang penting untuk diperhatikan**

Energy consumption in healthcare system operations is diverse, covering space heating, cooling, steam production, ventilation, lighting, medical equipment use, and hot water and cooking needs. To reduce environmental impact and contribute to the reduction of greenhouse gas emissions, effective energy management in hospitals is an important concern.

### Pengelolaan Energi

#### Energy Management

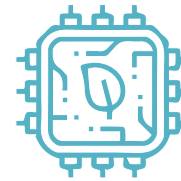
Sistem manajemen energi yang efektif memastikan bahwa fasilitas utama, seperti ruang operasi dan unit perawatan intensif, selalu memiliki pasokan energi yang stabil dan dapat diandalkan serta tetap menjaga kenyamanan pasien. Dengan pengelolaan energi yang tepat, rumah sakit dapat menjalankan operasionalnya dengan konsumsi energi yang efisien tanpa mengurangi kepuasan pasien.

An effective energy management system ensures that key facilities, such as operating rooms and intensive care units, always have a stable and reliable energy supply while maintaining patient comfort. With proper energy management, hospitals can run their operations with efficient energy consumption without compromising patient satisfaction.

**Komitmen kami dalam meningkatkan efisiensi dalam penggunaan energi ditunjukkan melalui alokasi dana dalam pembelian peralatan hemat energi dan ramah lingkungan.**

Our commitment to improving efficiency in energy use is demonstrated through the allocation of funds for the purchase of energy-efficient and environmentally friendly equipment.

#### Teknologi Hemat Energi Energy-efficient Technology



- Penggunaan Mini PC untuk keperluan administratif non-medis yang membutuhkan daya lebih rendah.
- Adopsi lampu LED dan sistem inverter untuk lift dan AC.
- Migrasi ke cloud computing untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi konsumsi energi.
- Variable Frequency Drive (VFD) dipasang pada beberapa alat pompa untuk mengurangi konsumsi listrik.

- Use of Mini PCs for non-medical administrative purposes that require lower power.
- Adoption of LED lights and inverter systems for elevators and air conditioners.
- Migration to cloud computing to improve operational efficiency and reduce energy consumption.
- Variable Frequency Drive (VFD) installed in some pumping equipment to reduce electricity consumption.

#### Manajemen dan Pengaturan Energi Energy Management and Regulation



- Pencatatan mapping temperatur harian pada zona/lantai tertentu untuk pemantauan yang efisien.
- Set point temperatur yang optimal pada boiler, heat pump, dan water heater untuk penggunaan energi yang efisien.
- Pembatasan jam operasional boiler untuk efisiensi penggunaan energi dengan pengaturan temperatur yang tepat.
- Penggunaan timer pada water heater dihindari untuk memastikan ketersediaan air panas sepanjang waktu dengan efisiensi energi.

- Daily temperature mapping records on specific zones/floors for efficient monitoring.
- Optimal temperature set points on boilers, heat pumps, and water heaters for efficient energy use.
- Restriction of boiler operating hours for efficient use of energy with proper temperature settings.
- Use of timers on water heaters is avoided to ensure round-the-clock availability of hot water with energy efficiency.

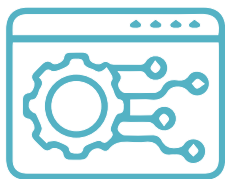


**Penghematan Energi dalam Operasional**  
Energy Savings in Operations



- Penggantian *chiller* dan AC menjadi model dengan efisiensi energi tinggi.
- Penggantian lampu di lift menjadi LED dan pemasangan sensor okupansi untuk menghemat energi.
- *Smart scheduling lift* pada jam tidak aktif untuk penghematan daya.
- Proses penggantian lampu TL ke LED di unit MHTG dan rencana penerapan *product-service system*.
- Replacement of chillers and air conditioners with high energy efficiency models.
- Replacement of lights in elevators to LED and installation of occupancy sensors to save energy.
- Smart scheduling of elevators during off hours for power saving.
- The process of replacing TL lights with LED in the MHTG unit and the plan to implement the product-service system.

**Sistem Otomatisasi Gedung**  
Building Optimization System



- **Building Automation System (BAS)** sudah diterapkan di beberapa unit seperti MHJS untuk pengelolaan energi yang lebih baik.
- Building Automation System (BAS) has been implemented in several units such as MHJS for better energy management.

**Transisi Bahan Bakar Boiler dari Solar ke CNG**

Boiler Fuel Transition from Solar to CNG [POJK F.12]



Compressed Natural Gas (CNG) menghasilkan pengurangan emisi yang signifikan dibandingkan dengan bahan bakar tradisional, termasuk pengurangan emisi karbon dioksida, nitrogen oksida, dan hampir tidak ada emisi sulfur dioksida atau partikulat.

Kualitas ini menjadikannya pilihan yang lebih ramah lingkungan, sejalan dengan inisiatif global untuk meminimalisir dampak perubahan iklim dan meningkatkan kualitas udara. Dalam langkah kami menuju keberlanjutan, kami telah mengganti bahan bakar boiler dari solar ke CNG.

Compressed Natural Gas (CNG) results in significant emission reductions compared to traditional fuels, including reduced carbon dioxide emissions, nitrogen oxides, and virtually no sulfur dioxide or particulate emissions.

These qualities make it a more environmentally friendly option, aligning with global initiatives to minimize the impact of climate change and improve air quality. As part of our steps towards sustainability, we have switched our boiler fuel from diesel to CNG.

**Pemasangan Solar PV di Mayapada Hospital Bandung**

Solar PV Installation at Mayapada Hospital Bandung

Solar PV (Photovoltaic) merupakan sumber energi terbarukan yang penting dalam upaya mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil dan memerangi perubahan iklim. Dalam konteks ini, kami telah mengimplementasikan instalasi On Grid Solar PV di Mayapada Hospital Bandung. Dengan kapasitas sebesar 66 kVA yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik MHBD, sistem ini telah beroperasi sejak tahun 2023, menandai era baru dalam penggunaan energi bersih dan terbarukan di rumah sakit kami.

Solar PV (Photovoltaic) is an important source of renewable energy to reduce dependence on fossil fuels and combat climate change. In this context, we have implemented an On Grid Solar PV installation at Mayapada Hospital Bandung. With a capacity of 66 kVA designed to meet the specific needs of MHBD, the system has been in operation since 2023, marking a new era in the use of clean and renewable energy in our hospital.

**Consumption within the Organization**

Konsumsi dalam Organisasi [GRI 302-1, POJK B.2, F.6]

Sumber Source	Unit	2021	2023	2022
Listrik Electricity	Tera-Joules	67,77	125,11	159,04
Diesel Diesel	Tera-Joules	4,25	3,28	1,27
<b>Total Konsumsi Energi</b> Total Energy Consumption	Tera-Joules	72,02	128,39	160,31

Catatan / Notes:  
 Converted to MJ units based on the International Energy Agency, 1 kWh of electricity = 3.6 MJ  
 Converted to MJ units based on the International Energy Agency, 1 liter of diesel = 36.4 MJ

Pada tahun 2023, kami menghitung intensitas penggunaan energi untuk mengevaluasi efisiensi energi. Menggunakan jumlah hari perawatan pasien (patient days) sebagai denominator, kami mencatat intensitas energi sebesar 1,12 GJ per patient day. [GRI 302-3]

In 2023, we calculated our energy intensity to evaluate our energy efficiency. Using the number of patient days as the denominator, we recorded an energy intensity of 1.12 GJ per patient day. [GRI 302-3]

Selain itu, kami juga melakukan pemeriksaan rutin terhadap mesin-mesin diesel yang digunakan dalam layanan kesehatan kami. Jika hasil uji emisi menunjukkan bahwa terdapat kelebihan dari standar yang telah ditetapkan, kami segera mengambil tindakan untuk mengurangi tingkat emisi tersebut. Pendekatan yang sama juga kami terapkan dalam pengadaan armada ambulans kami.

We also conduct regular checks on diesel engines used in our healthcare services. If the emission test results show that there is an excess of the prescribed standard, we take immediate action to reduce the level of emissions. The same approach is applied to the procurement of our ambulance fleet.

Saat ini kami telah mengalihkan penggunaan bahan bakar ke jenis biodiesel, yang dikenal sebagai sumber energi yang lebih bersih.

We have now shifted our fuel usage to biodiesel, which is recognized as a cleaner energy source.

Hasil uji terbaru menunjukkan bahwa emisi yang dihasilkan oleh armada ambulans rumah sakit kami telah mematuhi standar penggunaan bahan bakar yang telah ditetapkan.

The latest test results show that the emissions produced by our hospital's ambulance fleet comply with established fuel usage standards.



**Pengendalian Emisi**

Emission Control [POJK F.12]

Kami menyadari bahwa transportasi pasien, termasuk penggunaan ambulans, merupakan bagian penting dari operasional kami yang berpotensi menghasilkan emisi dan berdampak pada kualitas udara sekitar. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk secara rutin memantau dan mengendalikan emisi dari seluruh kendaraan kami. Perseroan telah menerapkan praktik pemantauan rutin dengan melakukan uji emisi setiap 3 dan 6 bulan sekali, bekerja sama dengan laboratorium yang memiliki akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN). Uji emisi dilakukan untuk memastikan bahwa emisi yang dihasilkan dari kegiatan operasional rumah sakit tetap sesuai dengan standar dan baku mutu yang berlaku.

We recognize that patient transportation, including the use of ambulances, is an important part of our operations that has the potential to generate emissions and impact the surrounding air quality. Therefore, we are committed to routinely monitoring and controlling emissions from all our vehicles. The Company has implemented routine monitoring practices by conducting emission tests every 3 and 6 months, in collaboration with a laboratory accredited by the National Accreditation Committee (KAN). Emission tests are conducted to ensure that emissions generated from the hospital's operational activities remain following applicable standards and quality standards.



Tahun 2023, kami berhasil menjaga kepatuhan kami terhadap standar ini, tanpa melampaui batas yang telah ditetapkan.

In 2023, we managed to maintain our compliance with these standards, without exceeding the set limits.

### Optimalisasi Perjalanan Karyawan untuk Mengurangi Emisi Cakupan 3

Employee Travel Optimization to Reduce Scope 3 Emissions



Mengurangi emisi Scope 3, yang berhubungan dengan emisi tidak langsung dari aktivitas di luar operasi langsung Perusahaan, termasuk perjalanan karyawan, merupakan salah satu elemen penting dalam upaya keberlanjutan dan meminimalisir efek terhadap lingkungan. Dengan demikian, kami mengambil langkah untuk mengoptimalkan perjalanan karyawan melalui implementasi vehicle routing problem (VRP), sebuah strategi yang membuka kemungkinan besar untuk peningkatan efisiensi. Langkah ini bertujuan untuk memotong penggunaan bahan bakar dan jumlah emisi karbon, sekaligus memberikan kontribusi penting terhadap pengurangan biaya secara menyeluruh.

Reducing Scope 3 emissions, which relate to indirect emissions from activities outside of the Company's direct operations, including employee travel, is one of the key elements in our sustainability efforts and minimizing effects on the environment. As such, we are taking steps to optimize employee travel through the implementation of the vehicle routing problem (VRP), a strategy that opens up great possibilities for efficiency improvements. This measure aims to cut fuel usage and the amount of carbon emissions, while making an important contribution to overall cost reduction.



#### Emisi Gas Rumah Kaca

GHG Emissions [GRI 305-1, GRI 305-2] [POJK B.2, F.11]

	Unit	2021	2022	2023
<b>Cakupan 1 Emisi Langsung</b> Scope 1 - Direct Emissions	Ton CO <sub>2</sub> Eq	317	245	440
<b>Cakupan 2 Emisi Tidak Langsung</b> Scope 2 - Energy Indirect	Ton CO <sub>2</sub> Eq	20.131	36.163	49.037
<b>Total</b> Total	Ton CO <sub>2</sub> Eq	20.448	36.408	49.477

**Catatan / Notes:**

Pengukuran dilakukan di beberapa lokasi untuk pengambilan sampel, termasuk area genset dan diesel fire pump, menggunakan gas analyzer yang memenuhi standar Baku Mutu Emisi Mesin sesuai dengan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No. 11 Tahun 2021. Measurements were taken at several locations for sampling, including the generator and diesel fire pump areas, using a gas analyzer that meets the standards of the Engine Emission Quality Standard under the Minister of Environment Regulation No. 11 of 2021.

Untuk meningkatkan transparansi dan tanggung jawab lingkungan, kami telah melakukan penghitungan terhadap intensitas emisi gas rumah kaca (GRK) di tahun 2023, dengan menggunakan total hari perawatan pasien sebagai basis perhitungan. Hasil analisis menunjukkan bahwa intensitas emisi GRK kami adalah 0,35 Ton CO<sub>2</sub>eq per *patient day*. [GRI 305-4]

To enhance transparency and environmental responsibility, we have conducted a calculation of our greenhouse gas (GHG) emission intensity in 2023, using total patient days as the basis for the calculation. The results show that our GHG emission intensity is 0.35 Ton CO<sub>2</sub>eq per patient day. [GRI 305-4]

Kenaikan total emisi bukan merupakan indikator ketidakefisienan Perusahaan. Peningkatan total emisi, dalam konteks ini, sebagian besar dipicu oleh penambahan unit rumah sakit dan kami terus berkomitmen untuk mengurangi emisi. [GRI 305-4] [POJK B.2, F.12]

The increase in total emissions is not an indicator of the Company's inefficiency. In this context, the total emissions increase was largely driven by the addition of hospital units, and we continue to demonstrate our commitment to reducing emissions. [GRI 305-4] [POJK B.2, F.12]



# Indeks GRI

## GRI Index

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
<b>Pengungkapan Umum</b> General Disclosure				
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021	2-1	Rincian organisasi	9, 11, 30, AR: 46	Organizational details
	2-2	Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi	31, AR: 53	Entities included in the organization's sustainability reporting
	2-3	Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan	30	Reporting period, frequency and contact point
	2-4	Penyajian kembali informasi	31	Restatements of information
	2-5	Penjaminan eksternal	30	External assurance
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	10	Activities, value chain and other business relationships
	2-7	Pegawai	13, 31, 60	Employees
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	13	Workers who are not employees
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	16, 20	Governance structure and composition
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	AR: 128	Nomination and selection of the highest governance body
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	15	Chair of the highest governance body
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak	20	management of impacts
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	20	Delegation of responsibility for managing impacts
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	20	Role of the highest governance body in sustainability reporting
	2-15	Konflik kepentingan	19	Conflicts of interest
	2-16	Komunikasi masalah penting	18-19, 50	Communication of critical concerns
	2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	23	Collective knowledge of the highest governance body
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	AR: 127	Evaluation of the performance of the highest governance body
	2-19	Kebijakan remunerasi	AR: 128	Remuneration policies
	2-20	Proses untuk menentukan remunerasi	AR: 128	Process to determine remuneration
	2-21	Rasio kompensasi total tahunan	AR: 128	Annual total compensation ratio
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	03	Statement on sustainable development strategy
	2-23	Komitmen kebijakan	17, 60, 69	Policy commitments
	2-24	Komitmen kebijakan	17, 69	Embedding policy commitments

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	19	Processes to remediate negative impacts
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masala	19	Mechanisms for seeking advice and raising concerns
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	15, 17	Compliance with laws and regulations
	2-28	Asosiasi keanggotaan	27	Membership associations
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	32	Approach to stakeholder engagement
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	63	Perjanjian perundingan kolektif
Topik Material Material Topics				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-1	Proses untuk menentukan topik material	34	Process to determine material topics
	3-2	Daftar topik material	35	List of material topics
Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Safety and Quality of Care				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	42	Material topic management
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 Consumer Health and Safety 2016	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa	42	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories
	416-2	Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa	75	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services
Pengalaman Pasien Patient Experience				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	50	Material topic management
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 Marketing and Labeling 2016	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	50	Requirements for product and service information and labeling
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	50	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling
Privasi Pasien dan Keamanan Data Patient Privacy and Data Security				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	47	Material topic management
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 Customer Privacy 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	47	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data
Pengelolaan Limbah Waste Management				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	81-82	Material topic management

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
GRI 306: Limbah 2016 Waste 2016	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	81	Waste generation and significant waste-related impacts
	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	81	Management of significant waste-related impacts
	306-3	Timbulan limbah	82	Waste generated
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	82	Waste diverted from disposal
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir	82	Waste directed to disposal
<b>Pengelolaan Air</b> Water Management				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	83	Material topic management
GRI 303: Air dan Efluen 2018 Water and Effluents 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	83	Interactions with water as a shared resource
	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	83	Management of water discharge-related impacts
	303-3	Pengambilan air	83-84	Water withdrawal
	303-4	Pembuangan air	83-84	Water discharge
	303-5	Konsumsi air	83-84	Water consumption
<b>Pengelolaan Energi</b> Energy Management				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	85	Material topic management
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	87	Energy consumption within the organisation
	302-3	Intensitas energi	87	Energy intensity
GRI 305: Emisi 2016 Emissions 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	88	Direct (Scope 1) GHG emmissions
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	88	Energy indirect (Scope 2) GHG emmissions
	305-4	Intensitas emisi GRK	88	GHG emissions intensity
<b>Etika dan Integritas</b> Ethics and Integrity				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	17	Material topic management
GRI 205: Antikorupsi Anti-corruption	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	18	Operations assessed for risks related to corruption
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi	18	Communication and training about anti-corruption policies and procedures
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	18	Confirmed incidents of corruption and actions taken



Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
<b>Keselamatan dan Kesehatan Kerja</b> Occupational Health and Safety				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	<b>Material topic management</b>	66	Manajemen topik material
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018 Occupational Health and Safety 2018	403-1	<b>Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja</b>	66	Occupational health and safety management system
	403-2	<b>Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden</b>	67	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation
	403-3	<b>Layanan kesehatan kerja</b>	68	Occupational health services
	403-4	<b>Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang kesehatan dan keselamatan kerja</b>	68	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety
	403-5	<b>Pelatihan pekerja mengenai kesehatan dan keselamatan kerja</b>	68	Worker training on occupational health and safety
	403-6	<b>Peningkatan kualitas kesehatan pekerja</b>	68	Promotion of worker health
	403-7	<b>Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak kesehatan dan keselamatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis</b>	69	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships
	403-8	<b>Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja</b>	66	Workers covered by an occupational health and safety management system
	403-9	<b>Kecelakaan kerja</b>	69	Work-related injuries
<b>Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi</b> Pandemics Preparedness and Response				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	<b>Manajemen topik material</b>	40-41	Material topic management
<b>Ketenagakerjaan</b> Employment				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	<b>Manajemen topik material</b>	58	Material topic management
GRI 401: Kepegawaian 2016 Employment 2016	401-1	<b>Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan</b>	59	New employee hires and employee turnover
	401-2	<b>Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu</b>	62	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees
	401-3	<b>Cuti melahirkan</b>	62	Parental leave
GRI 402: Hubungan tenaga kerja/Manajemen 2016 Labor/Management Relations 2016	402-1	<b>Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional</b>	63	Minimum notice periods regarding operational changes

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 Training and Education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	57	Average hours of training per year per employee
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	54	Programs for upgrading employee skills and transition
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	57	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews
Ketenagakerjaan Employment				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	61	Material topic management
GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan 2016 Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	60	Diversity of governance bodies and employees
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	46	Ratio of basic salary and remuneration of women to men
GRI 406: Non Diskriminasi 2016 Non Discrimination 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	60	Incidents of discrimination and corrective actions taken
GRI 408: Pekerja Anak 2016 Child Labor 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	60	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016 Forced or Compulsory Labor 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	61	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor
Pengungkapan Lainnya Other Disclosures				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 Economic Performance 2016	201-1	Nilai Ekonomi Langsung Yang Dihasilkan Dan Didistribusikan	24	Direct economic value generated and distributed
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016 Market Presence 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan pemula berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	60	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	72	Infrastructure investments and services supported
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	72	Significant indirect economic impacts
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practices 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	49	Proportion of spending on local suppliers

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
Pengungkapan Lainnya Other Disclosures				
GRI 308: Penilaian Lingkungan Pemasok 2016 Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan	49	New suppliers that were screened using environmental criteria
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Community	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan	56	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs
GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok 2016 Supplier Social Assessment 2016	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	49	New suppliers that were screened using social criteria

## Indeks POJK 51/2017

### POJK Index 51/2017 [POJK G.4]

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategies			
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	20, 22	An Elaboration on Sustainability Strategies
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Performance Highlights on Sustainability Aspects			
B.1	Aspek Ekonomi	24	Economic Aspect
	a. Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	13	Quantity of production or services offered;
	b. Pendapatan atau penjualan	13, 25	Revenue or sales
	c. Laba atau rugi bersih	25	Net income or loss
	d. Produk ramah lingkungan	79	Ecofriendly products; and
e. Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan	49	Local engagement related to sustainable finance business process	



No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b> Performance Highlights on Sustainability Aspects			
B.2	<b>Aspek Lingkungan Hidup</b>	76	Environmental Aspect
	a. <b>Penggunaan energi</b>	87	Energy usage
	b. <b>Pengurangan emisi yang dihasilkan</b>	88	Achieved reduction of emission
	c. <b>Pengurangan limbah dan efluen</b>	81	Waste and effluent reduction
	d. <b>Pelestarian keanekaragaman hayati</b>	Tidak relevan Not relevant	Biodiversity conservation
B.3	<b>Aspek Sosial</b>	73	Social Aspect
<b>Profil Perusahaan</b> Company Profile			
C.1	<b>Visi, Misi dan Nilai keberlanjutan</b>	09	Vision, Mission and Sustainability Values
C.2	<b>Alamat Perusahaan</b>	30	Company's Address
C.3	<b>Skala Usaha</b>		Business Scale
	a. <b>Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban</b>	AR: 20	Total asset or assets capitalisation, and total liability
	b. <b>Jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan</b>	13	The number of employees based on gender, position, age, education and employment status
	c. <b>Nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham</b>	AR: 47	Name of shareholders and shareholding percentage
	d. <b>Wilayah operasional</b>	11	Areas of operations
C.4	<b>Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan</b>	10	Products, Services, and Business Activities Carried Out
C.5	<b>Keanggotaan pada Asosiasi</b>	27	Membership in Associations
C.6	<b>Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan</b>	15	Significant changes on Issuers and Public Companies
<b>Penjelasan Direksi</b> Board of Directors Message			
D.1	<b>Penjelasan Direksi</b>	3-5	Board of Directors Message
	a. <b>Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan</b>	3-5	Policies to respond to challenges in achieving sustainability strategy
	b. <b>Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b>	3-5	Implementation of Sustainable Finance
	c. <b>Strategi pencapaian target</b>	3-5	Target achievement strategies

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance			
E.1	<b>Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b>	20	Person in Charge of the Implementation of Sustainable Finance
E.2	<b>Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan</b>	23	Competency Development on Sustainable Finance
E.3	<b>Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b>	20	Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance
E.4	<b>Hubungan dengan Pemangku Kepentingan</b>	32	Relationship with Stakeholders
E.5	<b>Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b>	77	Issues encountered in Implementing Sustainable Finance
<b>Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance			
F.1	<b>Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan</b>	20, 81	Activity to Build Culture of Sustainability
<b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance			
F.2	<b>Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi</b>	24	Comparison between Targets and Performance of Production, Portfolio, Financing or Investment Target, Income and Profit or Loss
F.3	<b>Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan</b>	24	Comparison between Target and Performance of Portfolio, Financing Target, or Investments on Financial Instruments or Projects that are in line with Sustainable Finance
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> Environmental Performance			
<b>Aspek Umum</b> General Aspect			
F.4	<b>Biaya Lingkungan Hidup</b>	20	Environmental Cost
<b>Aspek Material</b> Material Aspect			
F.5	<b>Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan</b>	79	Use of Environmentally Friendly Materials
<b>Aspek Energi</b> Energy Aspect			
F.6	<b>Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan</b>	87	Total Amount and Intensity of the Energy Used
F.7	<b>Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan</b>	85	Efforts and Achievements on Energy Efficiency and The Use of Renewable Energy

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Aspek Air</b> Water Aspect			
F.8	<b>Penggunaan Air</b>	84	Water Usage
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b> Biodiversity Aspect			
F.9	<b>Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Keanekaragaman Hayati</b>	Tidak relevan Not relevant	Impacts of Operational Areas that are Within or Near A Conservation Area or Ones that Have Biodiversity
F.10	<b>Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati</b>	Tidak relevan Not relevant	Initiatives for Biodiversity Conservation
<b>Aspek Emisi</b> Emission Aspect			
F.11	<b>Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya</b>	88	Total Amount and Intensity of the Emission Produced Based on Types
F.12	<b>Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan</b>	86-88	Efforts and Achievements on Emission Reduction
<b>Aspek Limbah dan Efluen</b> Waste and Effluent Aspect			
F.13	<b>Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis</b>	81	Total Amount of Waste and Effluent Produced Based on Types
F.14	<b>Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen</b>	81	Mechanism for Waste and Effluent Management
F.15	<b>Tumpahan yang Terjadi (jika ada)</b>	Tidak relevan Not relevant	Spills (if any)
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b> The aspect of Environmental Grievance			
F.16	<b>Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan</b>	Kami tidak menerima pengaduan terkait lingkungan hidup selama 2023. We have not received any complaints regarding environment during 2023.	Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved
<b>Kinerja Sosial</b> Social Performance			
F.17	<b>Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen</b>	46	Commitment to Providing Fair and Impartial Services to Customers for Offered Products and/or Services



No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> Employment Aspect			
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	60	Equal Employment Opportunity
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	60, 69	Child Labour and Forced Labour
F.20	Upah Minimum Regional	60	Regional Minimum Wage
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	66	A Conducive and Safe Working Environment
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	54	Employee Training and Development
<b>Aspek Masyarakat</b> Community Aspect			
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	41, 72	Impact of Operations on Surrounding Communities
F.24	Pengaduan Masyarakat	19, 75	Complaints from The Community
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	70	Environmental Social Responsibility Activities (CSR)
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b> Responsibility for Developing Sustainable Products and/or Services			
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	24	Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	42	Products/Services That Have Been Evaluated for Customer Safety
F.28	Dampak Produk/Jasa	50	Impacts of Products/Services
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	43	Total Amount of Recall Products
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	50	Customer Satisfaction Survey on the Sustainable Finance Products/Services
<b>Lain-lain</b> Others			
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	30	Written Verification from Independent Party (if any)
G.2	Lembar Umpan Balik	99	Feedback Form
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	30	Response to Previous Year Report Feedback
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	94	List of Disclosures in Accordance to Regulation of Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer and Publicly Listed Companies

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Form [POJK G.2]

**Profil Anda**  
Your profile

**Nama** Name

-----

**Institusi/Perusahaan** Institution/Company

-----

**Surat Elektronik** Email

-----

**Nomor Telepon** Telephone Number

-----

**Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda**  
Please tick the box for the stakeholder group that best describes you:

- Karyawan** Employee
- Pasien** Patient
- BPJS** National Health Insurance
- Pemasok/Vendor** Supplier/Vendor
- Pemegang Saham & Investor** Shareholders & Investors
- Perusahaan Asuransi** Insurance Companies
- Dokter, Perawat dan Penunjang Medis** Doctor, Nurse, and Medical Support Staff
- Pemerintah** Government
- Lainnya, mohon sebutkan** Others, please state
- Masyarakat Lokal** Local Community

-----

Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini (Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju)	1	2	3	4	5	Please rate this report (Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree)
1 <b>Laporan ini mudah dipahami</b>						This report is comprehensible
2 <b>Laporan ini menjelaskan kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan</b>						This report has described the company's performance in sustainability
3 <b>Laporan ini telah menyediakan data dan informasi yang cukup atas kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan</b>						This report provided sufficient data and information on the Company's performance in sustainability
4 <b>Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda di dalam kinerja keberlanjutan Perusahaan</b>						This report increases your confidence in the Company's sustainability performance


Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini (Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju)		1	2	3	4	5	Please rate this report (Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree)
1	Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan						Patient Safety and Quality of Care
2	Pengalaman Pasien						Patient Experience
3	Privasi Pasien dan Keamanan Data						Patient Privacy and Data Security
4	Pengelolaan Limbah						Waste Management
5	Pengelolaan Air						Water Management
6	Pengelolaan Energi						Energy Management
7	Etika dan Integritas						Ethics and Integrity
8	Keselamatan dan Kesehatan Kerja						Occupational Health and Safety
9	Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi						Pandemics Preparedness and Response
10	Ketenagakerjaan						Employment


Mohon berikan saran, usul dan/atau komentar Anda agar kami bisa meningkatkan laporan ini  
Please provide suggestions, recommendations and/or comments so we can improve this report

Silakan kirim formulir umpan balik ini kepada kontak yang tertera di laporan ini  
Kindly send this feedback form to address below, your feedback is most appreciated


**Kantor Pusat Kami**  
Our Head Office

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29  
Cilandak, Jakarta Selatan  
12440, DKI Jakarta, Indonesia.

 (021) 2921-7777

 0815-7511-1999

 infomhjs@mayapadahospital.com

 www.mayapadahospital.com

 Mayapada Hospital

 @mayapadahospital

 Mayapada Hospital

 @RSMayapada





**2023**

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

**Mayapada Hospital Tangerang**

Jl. Honoris Raya Kav. 6  
Modernland – Kelapa Indah  
Kota Tangerang – Banten 15117  
Phone: (021) 5578 - 1888  
Whatsapp: 0821-1412-3910  
customercare.mht@mayapadahospital.com

**Mayapada Hospital Bogor BMC**

Jl. Pajajaran Indah V No. 97  
Baranangsiang, Kec Bogor Timur  
Bogor, Jawa Barat 16143  
Phone: (0251) 830-7900  
Whatsapp: 0811-101-5354  
info.bmc@mayapadahospital.com

**Mayapada Hospital Surabaya**

Jl. Mayjen. Sungkono No. 16-20,  
Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur  
Phone: (031) 99217777  
Whatsapp: 0857 9921 7777  
Info.mhsb@mayapadahospital.com

**Mayapada Hospital Jakarta Selatan**

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29  
Cilandak Barat - Jakarta Selatan 12430  
Phone: (021) 2921 - 7777  
Whatsapp: 0815-7511-1999  
infomhjs@mayapadahospital.com

**Mayapada Hospital Kuningan**

Jl. H. R. Rasuna Said Blok C No.17,  
Karet Kuningan, Kec.Setiabudi,  
Jakarta Selatan - DKI Jakarta 12940  
Phone: 150770  
Whatsapp: 0821-1230-2521  
infomhkn@mayapadahospital.com

**Mayapada Hospital Bandung**

Jl. Terusan Buah Batu No.5,  
Batununggal, Kec. Bandung Kidul  
Kota Bandung, Jawa Barat 40266  
Phone: (022) 86023777  
Whatsapp: 0822 9933 3921  
customercare.mhbd@mayapadahospital.com